

Asiakkaan toimijuus työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa

Sari Ranua
Pro gradu -tutkielma
Sosiaalityö
2020

Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Työn nimi: Asiakkaan toimijuus työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa

Tekijä: Sari Ranua

Koulutusohjelma/oppiaine: Sosiaalityö

Pro gradu -tutkielma 88 sivua + 1 liite

Vuosi 2020

Tiivistelmä:

Tämän pro gradu -tutkielman tavoitteena oli syventää ymmärrystä työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) asiakkaan toimijuuden mahdollisuuksista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Tutkielman tehtävänä oli selvittää sitä, miten asiakkaan toimijuus rakentuu TYP -asiakastapaamistilanteissa, ja millaisia toimijuuden tiloja eri modaliteetit rakentavat TYP -palvelun asiakkaalle.

Toimijuuden jäsentämisessä käytettiin Jyrki Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteettimallia, jossa toimijuus määrittyy täytymisen, osaamisen, voimisen, kykenemisen, haluamisen ja tuntemisen ulottuvuuksien kautta. Toimijuutta tarkasteltiin TYP -asiakaskohtaamisissa tuotettujen toimintojen ja vuorovaikutuksen kautta sekä yhteiskunnallisiin suhteisiin kytkeytyvänä toimintana. Tutkielma toteutettiin laadullisella tutkimusotteella soveltaen etnografista tutkimusotetta. Aineisto analysoitiin hyödyntämällä etnografiseen otteeseen pohjautuvaa luentaa ja teorialähtöistä sisällönanalyysia.

Tutkielman perusteella täytymisen, voimisen, kykenemisen ja myös osaamisen modaliteettien valossa TYP -asiakkaan toimijuus rakentui vahvemmin organisaation tarjoamien mahdollisuuksien ja velvoitteiden suuntaamana. Huomioimalla itsestä lähtevät toimijuuden elementit, haluta, tuntea, osata voitiin vahvistaa asiakkaan toimijuuden edellytyksiä, tukea valinnanmahdollisuuksia ja päätöksentekoa. TYP-palvelussa asiakkaiden toimijuuteen kohdistui institutionaalisia ja rakenteellisia vaatimuksia ja odotuksia, joiden tavoitteena oli tuottaa muutosta asiakkaiden toimijuudessa. Vastuullisen toimijuuden tila merkitsi asiakkaalle palvelutoiminnan kohteena olemista, mutta samalla se asetti asiakkaalle vaatimuksen sitoutua toimimaan aktiivisesti oman tilanteensa muuttumiseksi. Palveluihin kiinnittävä toimijuuden tila merkitsi palveluita yhteen sovittavaa työskentelytapaa, jossa lähtökohtana oli asiakkaan henkilökohtainen toimintatilanne ja asiakkaan osallisuus.

Avainsanat: monialainen yhteispalvelu, aktivointipolitiikka, osallisuus, toimijuus, etnografia

Suostun tutkielman luovuttamiseen kirjastossa käytettäväksi: x

Suostun tutkielman luovuttamiseen Lapin maakuntakirjastossa käytettäväksi: x

(vain Lappia koskevat)

SISÄLLYS

1 Johdanto	1
2 Pitkäaikaistyöttömien aktivointi yhteiskunnallisena toimintana	3
2.1 Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu pitkäaikaistyöttömien tukena	3
2.2 Työttömien aktivointipolitiikka	8
2.3 Osallisuustavoite pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa	12
3 Monimuotoinen toimijuus	17
3.1 Toimijuus osallisuuden ulottuvuutena	17
3.2 Toimijuuden modaliteettimalli	21
4 Tutkielman toteuttaminen	26
4.1. Tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmä	26
4.2. Tutkimuskenttä ja aineiston keruu	29
4.3. Aineiston analyysi	34
4.4. Tutkimuksen eettiset kysymykset	37
5 Asiakas toimijana työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa	41
5.1 Toimijuuden rakentuminen modaliteettien kautta tarkasteltuna	41
5.1.1 Täytyä – toimijuus TYP -asiakkaan velvollisuutena	42
5.1.2 Osata - toimijuutta rakentavat tietotaidot	45
5.1.3 Voida – rakenteiden mahdollistama toimijuus	50
5.1.4 Kyetä – kykenemättömyyden murentama toimijuus	55
5.1.5 Haluta – toimijan motivaatio	58
5.1.6 Tuntea – sopeutuva toimijuus	61
5.1.8 Yhteenveto toimijuuden rakentumista ohjaavista modaliteeteista	64
5.2 Muutokseen tähtäävät toimijuuden tilat	67
5.2.1 Vastuullisen toimijuuden tila	68
5.2.2 Palveluihin kiinnittävä toimijuuden tila	72
6 Pohdinta	76
Lähteet	82
Liite 1: Tiedote tutkimuksesta	89

1 Johdanto

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastelen työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua (TYP) saavan asiakkaan toimijuutta asiakastapaamisissa toteutuvissa käytännöissä. TYP -palvelu on TE-toimiston, kuntien ja Kelan yhteispalvelu, jonka tavoitteena on edistää pidempään työttömänä olevien mahdollisuuksia päästä mukaan työelämään henkilökohtaisen palveluprosessin ja yksilöllisten ratkaisujen avulla. Monisektorisen toimintamallin tarkoituksena on varmistaa tarkoituksenmukainen palvelukokonaisuus työttömille asiakkaille, joilla on työllistymiseen vaikuttavia työ- tai toimintakyvyn rajoitteita tai elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia.

Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun lähtökohdat paikantuvat laajempaan eurooppalaiseen, kansalaisten, julkisen vallan sekä työmarkkinoiden suhteissa tapahtuneeseen muutokseen, jonka vaikutuksesta alettiin sovittaa yhteen työllisyys- ja sosiaalipoliittisia tavoitteita. Huomion kohteeksi nousi henkilön työllistyvyys, jota julkisen vallan tulee tukea laaja-alaisesti. Työllistyvyyden edistämisen kannalta työllistymisen tuki yhdistyy hyvinvoinnin, terveyden ja kuntoutumisen edistämiseen. Aktivointi ja osallisuus kytkeytyvät läheisesti työllistyvyyden näkökulmaan. Aktivoinnilla pyritään vähentämään toimeentuloturvaan tukeutumista lisäämällä velvoitteita ja työllistymisen kannusteita sekä kehittämällä yksilöllisiä palveluja työllistymisen tukemiseksi. Suomessa aktiivisen osallisuuden tavoite on muuntunut osallistavaksi työllisyys- ja aktivointipolitiikaksi, jonka toimenpiteet kohdistuvat erityisesti pitkäaikaistyöttömiin. (Saikku ym. 2017, 11-12.)

Aktivointipolitiikan näkökulmasta pitkäaikaistyöttömien osallistamista voidaan tarkastella myös velvollisuutena, joka merkitsee vaatimusta olla työmarkkinoiden käytettävissä. Aktivointiin liittyvien sanktioiden avulla asiakasta ohjataan toimimaan aktiivisemmin oman työllistymisensä eteen (Kotkas 2013, 81). Aktivoinnin sosiaalipoliittinen tehtävä on lisätä pitkään työttöminä olleiden henkilöiden mahdollisuuksia päästä työmarkkinoille ja siten edistää heidän osallisuuttaan ja toimijuuttaan. Yhteiskunnallinen osallistuminen oikeutena ja mahdollisuutena vaikuttaa itseään koskeviin asioihin nostaa esiin toimijuuden, jolloin aktivointitoimien kohteena oleva ihminen tunnustetaan aktiiviseksi subjektiksi. Onko aktivoinnissa kysymys kuntoutumisesta ja osallisuuden edistämisestä yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi?

Pitkäaikaistyöttömän osallisuuden toteutuminen ei ole itsestään selvää. Monet pitkäaikaistyöttömät kohtaavat ongelmia työelämään kiinnittymisessä. Pitkittyneen työttömyyden seurauksena monista heikossa työmarkkina-asemassa olevista on tullut väliinputoajia. Pitkäaikaistyöttömistä jopa kolmannes on työkyvyttömiä ja väärän etuuden piirissä, minkä seurauksena aktivointi ei ole johtanut pysyviin ratkaisuihin. (Oivo & Kerätär 2018; Mäntyneva & Isola 2019, 246.) Pitkittyneeseen työttömyyteen liittyy usein tuen tarpeita, jotka ovat monialaisia ja sektorirajat ylittäviä. Verkostomainen TYP-palvelutoiminta on otettu käyttöön, jotta palvelut kohdentuisivat asiakkaille oikea-aikaisesti ja tarkoituksenmukaisesti (Rajavaara ym. 2019a, 28).

Tutkielmani hyvinvointiteoreettisena kehyksenä on toimijuuden käsite. Näen, että toimijuudella on yhteys aktivointiin, ja sen tarkastelu avaa näkökulmia aktivointipolitiikan kontekstissa ilmenevien vastakkaisuuksien purkamiseen. Ennakkokäsitykseni on, että aktivointipolitiikan toteuttaminen määrittelee niitä mahdollisuuksia, joiden varassa pitkäaikaistyötön voi toimia ja hyödyntää palveluita. Aktivointipolitiikan kontekstissa, jota sosiaalityö on myös toteuttamassa, toimintakäytännöt ja ammattilaisten toiminta ovat osa julkisen vallan käyttöä ja ohjaavat asiakkaiden kohtaamista, asiakkuuksia ja heille tarjottavia palveluja. Näissä käytännöissä muokataan asiakkaiden käsityksiä itsestään ja toimintamahdollisuuksistaan.

Tutkielman teoreettisessa viitekehyksessä lähestyn monialaisen yhteispalvelun asiakkaan paikkaa toimijana niin työttömien aktivointipolitiikan kehyksessä kuin osallisuuskysymyksenä. Kiinnostukseni kohteena on, miten asiakkaan toimijuutta tulisi lähestyä palveluissa, joiden ideaalina on yhteiskunnallinen osallisuus. Mitä asiakasnäkökulma ja asiakas toimijana merkitsevät jännitteisessä osallistamisen kulttuurissa, joka korostaa kansalaisten omaa vastuuta? Sosiaalihuoltolaissa korostuu asiakkaan kokonaisvaltainen tarpeiden arviointi ja oikeusturva. Miten asiakasta velvoittava palvelujärjestelmä huolehtii heikommassa asemassa olevien ihmisten palvelutarpeen tunnistamisesta ja työ- ja toimintakyvyn riittävästä arvioinnista? Mitkä ovat toimijuuden tukemisen mahdollisuudet, tartutaanko niihin ja mikä on toimijuuden suhde aktivointiin ja osallisuuteen?

Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) muodostaa institutionaalisen kontekstin, jossa neuvotellaan yhdessä asiakkaan kanssa tarkoituksenmukaisista palveluista ja laaditaan suunnitelmia ja sopimuksia. Tässä Pro Gradu -tutkielmassa kuvaan yli 25 -vuotiaiden aikuisten TYP -asiakkaiden toimijuutta ja sitä, miten toimijuutta rakennetaan asiakastapaamisissa toteutuvissa toimintakäytännöissä ja

kohtaamisissa. Käytän tarkastelun viitekehyksenä Jyrki Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteettimallia ja jäsennän TYP-asiakkaan toimijuutta osaamisen, kykenemisen, haluamisen, täytymisen, tuntemisen ja voimisen ulottuvuuksilla. Tutkielman tavoitteena on syventää ymmärrystä monialaisen yhteispalvelun asiakkaana olevan pitkäaikaistyöttömän toimijuuden mahdollisuuksista ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Käytän tutkielmassani kohderyhmästä käsitettä pitkäaikaistyöttömät. Tilastokeskuksen mukaan pitkäaikaistyötön on henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä 12 kuukautta tai pidemmän ajan. Julkisen työvoima- ja yrityspalvelulain (1295/2002, 5§) mukaan pitkäaikaistyöttömällä tarkoitetaan työtöntä työnhakijaa, joka on ollut yhdenjaksoisesti vähintään 12 kuukauden ajan tai useammassa työttömyysjaksossa vähintään 12 kuukauden ajan työttömänä työnhakijana. Määritelmien mukainen pitkäaikaistyöttömien joukko on hyvin heterogeeninen ryhmä, jossa työllistymisvaikeuksien taustalla on monia vaihtelevia tekijöitä (Valtakari ym. 2018, 17).

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa sovellan etnografista tutkimusotetta. Tässä tutkielmassa etnografinen lähestymistapa merkitsee pyrkimystä ymmärtää kulttuurisia merkitysjärjestelmiä teorian, kenttätöön ja analyysin avulla, sekä menetelmällistä tiedonhankintaa tutkimuskohteen omassa ympäristössä (ks. Lappalainen 2007, 10). Aineiston hankintamenetelmänä käytin havainnointia, jolla tuotettiin monialaisen yhteispalvelun asiakastilanteista tiivistä kuvausta kenttämuistiinpanojen ja kenttäpäiväkirjan avulla.

2 Pitkäaikaistyöttömien aktivointi yhteiskunnallisena toimintana

2.1 Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu pitkäaikaistyöttömien tukena

Vuodesta 2012 käynnissä ollut työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) on työ- ja elinkeinotoimiston eli TE-toimiston, kunnan ja Kelan yhteinen toimintamalli, jonka tavoitteena on auttaa asiakasta pääsemään työmarkkinoille tai muihin palvelutarpeiden mukaisiin palveluihin työllistymisen edistämiseksi (L 1369/2014). Nykymuotoinen työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu (TYP) pohjautuu 1.1.2015 voimaan tulleeseen lakiin (1369/2014). TYP-palvelun uudistuksen keskeisenä tavoitteena on varmistaa pidempään työttömänä olleiden asiakkaiden tarvitsemien

palvelujen yhdenvertainen saatavuus ja tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet (Rajavaara ym. 2019a, 11-12).

TYP-palvelun päätavoitteena on aina edistää asiakkaan työllistymistä tai kouluttautumista (L 1369/2014; Karjalainen & Aho 2017, 357). Työttömänä olevat ihmiset ohjataan TYP-asiakkaaksi laissa määritellyin kriteerein. Lain (1369/2014) mukaan TYP:n asiakkaalla pitää olla tarve monien palvelujen yhteensovittamiseen, ja hänen on pitänyt saada työmarkkinatukea vähintään 300 päivältä tai hänen on pitänyt olla yhtäjaksoisesti työtön vähintään 12 kuukautta (yli 25 -vuotiaat) tai vähintään 6 kuukautta (alle 25 -vuotiaat).

TYP -palvelussa eri hallinnon alojen yhteistyön tavoitteena on palvelujen yhteensovittaminen. TE-toimisto, kunta ja Kela yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. Palveluita yhteensovitettaessa keskeistä on järjestää palveluun osallistuvien palvelutarpeen arviointi ja ohjaaminen palvelujärjestelmässä verkostomaisena yhteispalveluna. Yhteinen palvelutarjonta nähdään toimivana tapana järjestää tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet pitkään työttöminä olleille. (Rajavaara 2019a, 28.)

TYP -palvelussa työllisyys- ja hyvinvointipolitiikan toimijat toteuttavat integroivaa aktivointipolitiikkaa, jossa yhteisten tavoitteiden mukaisesti kootaan laaja-alaisesti palveluita ja toimintoja yhteen asiakkaiden työllistymiseksi (Tarkiainen & Heino 2019, 122). Työllistyvyyden näkökulma on keskeinen peruste TYP-palvelun hallinto- ja sektorirajat ylittävälle verkostomaiselle toimintamallille. Tämä merkitsee terveyteen, koulutukseen, kuntoutukseen, työllistymiseen ja toimeentuloon liittyvien tavoitteiden huomioimista asiakkaan tukemisessa. Työllistyvyyden käsite sisältää yksilön ominaisuuksien ja tilannekohtaisten tekijöiden ohella myös yhteiskunnallisten tekijöiden arvioinnin. (Rajavaara ym. 2019a, 8-9.)

Moniammatillisessa yhteistyössä yhteisellä palvelutarpeen arvioinnilla pyritään huomioimaan asiakkaan elämän kokonaisuus ja hänen palvelupolkunsa. Yhteisen tiedonkäsittelyn tavoitteena on koota eri asiantuntijoiden tiedot ja taidot yhteen ja rakentaa yhtenäinen käsitys ja tavoite asiakkaan tilanteesta, tarvittavista palveluista ja ongelmien ratkaisusta. (Isoherranen 2012, 22.) Monialainen yhteistyö on eri ammatillisen taustan omaavien aktiivista yhteistoimintaa yli organisaatio- ja

sektorirajojen. Useampi ammattilainen toimii vuorovaikutuksessa tarkoituksenaan järjestää palvelut asiakkaan näkökulmasta kokonaisvaltaisesti niin, että vältetään palveluiden pirstaloitumista. (Lammintakanen ym. 2016, 9.) Moniammatillinen yhteistyö tarjoaa paljon mahdollisuuksia, mutta on osoittautunut myös vaativaksi tavaksi tukea asiakasta. Tuija Leppäkoski ym. (2017, 201, 208) nostavat yhteistyön haasteiksi puutteet toimijoiden vuorovaikutuksessa ja yhteistyökäytännöissä, erilaiset ajattelu- ja toimintamallit, salassapitosäädösten ja tiedonkulun, sekä palvelujen yhteensovittamisen ongelmat, työntekijöiden vaihtuvuuden ja kiireen.

Monialaisen TYP -palvelun asiakkaiden työttömyys on usein pitkittynyttä tai toistuvaa. Asiakkaissa on paljon vähintään vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä, jotka tarvitsevat paljon tukea ja ohjausta työsuhteeseen työllistymiseen. Pitkäaikaistyöttömyys on suuri riski työkyvyn heikkenemiselle. Pitkäaikaistyöttömien toiminta- ja työkykyä heikentävät monimuotoiset ja vaikeasti selvitettävät tekijät, jossa mukana ovat myös syrjäytymiseen liittyvät ilmiöt. Asiakkaiden työttömyyteen yhdistyy työ- tai toimintakykyyn liittyviä rajoitteita tai sosiaalisia ja taloudellisen toimeentulon vaikeuksia. (Jokinen & Törmikoski 2018, 13-14.)

Asiakkaan palvelutarpeiden kartoittaminen ja kuntouttaviin palveluihin ohjaaminen ovat keskeinen osa monialaisen yhteispalvelun toimintaa. Monialainen yhteispalvelu alkaa enintään kolmen kuukauden kartoitusjaksolla, jonka aikana työttömän palvelutarve arvioidaan, työttömän ammattitaitoa ja osaamista selvitetään, sekä tutkitaan työllistymiseen vaikuttavia tekijöitä sekä sosiaaliselta että terveydentilan kannalta (HE 183/2014 vp.). Kunnan, TE-toimiston ja tarvittaessa Kelan työntekijät yhteistyössä asiakkaan kanssa osallistuvat työllistymissuunnitelmasta sopimiseen, joka on asiakasta velvoittava lakiin perustuva viranomaistoimenpide (Kokko 2019, 106). Työllistymissuunnitelmassa sovitaan työttömän palvelutarpeen mukaisista työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista ja niiden yhteensovittamisesta ja toteutumisen seurannasta. Suunnitelmaa on tarkistettava työttömän palvelutarpeen edellyttämällä tavalla, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein. (L 1369/2014, 4 §.)

TYP –asiakkaan palveluprosessi ja työttömyysturvan vastikkeellisuus rakentuvat vahvasti monialaisen työllistymissuunnitelman varaan (Valtakari ym. 2016, 7). Työtön on velvollinen osallistumaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen, toteuttamaan laadittua suunnitelmaa sekä hakeutumaan ja osallistumaan suunnitelmassa sovittuihin palveluihin. Työtön on myös velvollinen sovitussa määräajassa ja sovitulla tavalla ilmoittamaan suunnitelman laatimiseen osallistuneille

viranomaisille, miten hän on toteuttanut suunnitelmaa. Velvollisuuksien laiminlyönti vaikuttaa hänen oikeuteensa saada työttömyysetua tai toimeentulotukea. (L 1369/2014, 5 §.)

Työllistymistä edistävää monialaista yhteispalvelua on tähän mennessä tutkittu vähän (Rajavaara ym. 2019a, 9). Tehdyissä tutkimuksissa painottuu työntekijöiden toiminta asiakkaiden auttamisessa, sekä yhteispalvelun uudistamisen ja johtamisen näkökulmat (mm. Rajavaara ym. 2019a; Kokko 2018). Työttömien palvelumallien kehittämisessä eri ammattiryhmien välinen aktiivinen yhteistyö on nähty tärkeäksi keinoksi edistää asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista työtä asiakkaan palvelutarpeita vastaavalla tavalla (Kokko 2018, 124; Arnkil ym. 2015, 11-13, 30). Monialainen yhteispalvelu voidaan nähdä työttömien henkilöiden työhön ja yhteiskuntaan osallistumisen turvaajana sekä hyödyllisenä osallistumismahdollisuuksien lisäämiseksi ja hyvinvoinnin edistämiseksi (Rajavaara ym. 2019a, 10; Blomberg & Saikku 2019; Saikku 2018a, 67).

Helsingin yliopiston ja THL:n tutkimuksessa vuosina 2016-2018 on tarkasteltu monialaisen yhteispalvelun mahdollisuuksia pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kuntoutumisen ja työllistymisen tukemisessa (Saikku ym. 2017). Hallinnon alojen rajat ylittävät, monisektoriset yhteistyörakenteet lisäsivät edellytyksiä eri ammattilaisten kohtaamiselle, yhdessä työskentelylle ja palvelujen yhteensovittamiselle. Henkilökohtainen palvelu ja moniammatillinen yhdessä työskentely yhden luukun periaatteella osoittautui erityisen tarpeelliseksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien asioinnin järjestämiseksi. (Saikku 2018a; Blomgren & Saikku 2019.)

Moniammatillisen verkostoyhteistyön merkitys on keskeinen myös palveluiden ja kuntouttavien toimenpiteiden toteuttamiseksi oikea-aikaisesti. (Kerätär 2016, 9-10). Monimutkaisessa palvelujärjestelmässä asiakkaan ongelman ratkaiseminen vaatii käyntejä monessa eri paikassa. Pirstaleisuus voi johtaa siihen, ettei asiakas ohjaudu oikeisiin palveluihin tai eri sektoreilla toimivat ammattilaiset eivät tunne riittävästi toistensa palveluprosesseja. (Sinervo ym. 2019, 38.)

Työllistymisen ja kuntoutumisen tukemisessa päästään parhaisiin tuloksiin integroitujen palvelukokonaisuuksien avulla (Romakkaniemi ym. 2018, 14). Marjo Romakkaniemen, Jari Lindhin ja Merja Laitisen (2018) tutkimuksessa tarkasteltiin systeemis-relationalaisen lähestymistavan avulla nuoren ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelujärjestelmän kohtaamista. Tällöin huomio on erityisesti toimijoiden välisissä suhteisissa ja verkostoyhteistyössä kuntoutuksen tavoitteiden toteutumisessa. Eri

toimijoiden yhteen sovitettu työskentely tulisi perustua kokonaisvaltaiseen työskentelyorientaatioon, jossa tarkoituksenmukaiset palvelut ja tuki edistävät asiakkaan osallisuutta ja mahdollisuuksia. Merkityksellistä on asiakkaan osallisuus palvelusysteemien keskellä, jossa ratkaiseva tekijä on palvelujärjestelmän ja asiakkaan toimintatilanteen kohtaaminen. Moniammatillisessa yhteistyössä toimijoiden väliset suhteet ja yhteistyörakenteiden toimivuus vaikuttavat keskeisesti asiakkaan avun ja tuen saamiseen. (Romakkaniemi ym. 2018, 102-103.)

TYP -palvelukonseptissa palvelun käyttäjään kohdistuvat jännitteiset odotukset, jossa etsitään ratkaisua samanaikaisesti sekä asiakkaan elämäntilanteeseen että palvelujärjestelmän asiakkuuteen (Kokko 2018, 125). Työnhakijoiden näkökulmasta työllistymissuunnitelma toteuttaa työttömyysturvan vastikkeellisuutta sen lisäksi, että se on väline hallita työnhakijan palveluprosessia ja aktivointia (Valtakari ym. 2016, 15; Julkunen 2008, 205). Velvoittavuuteen perustuva asiakkuus, mahdolliset sanktiot ja hierarkkinen työntekijä-asiakassuhde luovat jännitteitä asiakasyhteistyöhön ja asiakkaan osallistumiseen työllistymissuunnitelmassa sovittuihin palveluihin (Rajavaara ym. 2019a, 10, 13; Kokko 2019, 118). TYP-palvelun työntekijöille sopimuksellisuus merkitsee keinoa varmistaa asiakkaan osallistuminen suunnitelman laatimiseen sekä toimenpiteiden, aikataulujen ja työllistymistavoitteiden eteneminen (Kokko 2019, 118).

Riitta-Liisa Kokon (2018, 136) tutkimuksessa TYP-palvelussa jäsenyi asiakaslähtöinen, organisaatiokeskeinen ja toimenpidekeskeinen työorientaatio. Asiakaslähtöisyys toteutui työntekijöiden kuvaamana asiakkaan kuuntelemisena, vastavuoroisena kohtamisena sekä henkilön tavoitteiden ja toiminnan tukemisena. Yhteispalvelun lakisääteisyys, viranomaistoiminta ja velvoittavuus ohjasivat asiakastyötä organisaatio- ja toimenpidekeskeisyyteen. Organisaatiokeskeisyyttä kuvaa se, että asiakas voitiin siirtää eteenpäin toisiin palveluihin, ellei asetettuja tavoitteita saavutettu. Toimenpidekeskeinen työskentely tuottaa asiakkaalle valinnanvapauden rajatussa palvelukonseptissa, jossa toimenpiteet nähdään keinoina tukea asiakasta. (Kokko 2018, 136-137.)

Marja Vaaraman tutkimusryhmä on selvittänyt vuosien 2016-2019 aikana TYP-toimintaan sisältyvän palveluneuvonnan vaikutuksia pitkäaikaistyöttömien hyvinvointiin ja terveyteen. Tutkimus osoitti, että pitkäaikaistyöttömien elämänlaatu on merkittävästi heikompi kuin suomalaisilla keskimäärin. Pitkäaikaistyöttömät kärsivät köyhyydestä, yksinäisyydestä ja ulkopuolisuudesta ja luottamus poliittisiin päättäjiin ja julkiseen hallintoon oli vähäistä. Seurantatutkimuksen perusteella TYP-palveluihin osallistuminen lisäsi työttömien hyvinvointia. Tutkimusryhmän korosti, että pitkäaikaistyöttömille

suunnattuja palveluja tulisi kehittää kokeilemalla erilaisia vaihtoehtoja, joiden lähtökohtana on asiakkaiden kuuleminen, ei sanktioihin perustuva toimintalinja. (Mäntysaari 2019, 184-185.)

2.2 Työttömien aktivointipolitiikka

Pitkään työttömänä olleisiin kohdistuu eri toimintapolitiikkoja, jotka vaikuttavat toimintalinjoihin työttömyyden ratkaisemiseksi ja muokkaavat niiden toimintaympäristöjä ja ammatillista toimintaa. Aktiivisuus nousi avainkäsitteeksi 1990-luvulla sosiaalipolitiikan muutoksessa. Aktiivipolitiikan ja työttömien aktivoinnin taustalla on nähtävillä globaaleja trendejä noudatteleva kehityskulku sosiaalisia oikeuksia painottavasta sosiaalipolitiikasta työkeskeiseen, yksilön velvollisuuksia korostavaan ja vastikkeelliseen sosiaaliturvajärjestelmään. (Julkunen 2008, 194; Keskitalo 2012, 62; Saikku 2018b, 105). Muutos kytkeytyy hyvinvointivaltion tehtävien ja vastuun uudelleen määrittelyyn, jonka taustalla painottuvat taloudelliset näkökohdat ja yksilön vastuuta korostava ajattelutapa. Näiden uusliberalististen arvojen on nähty voimistuvan myös Suomessa. (Ketola ym. 2018, 291; Elonen ym. 2017, 285; Julkunen 2013, 39.)

Aktiivisen sosiaalipolitiikan käsite otettiin käyttöön osana laajempaa länsimaista hyvinvointipalvelujärjestelmien poliittista murrosta. Aktiivisen sosiaalipolitiikan keskeisiä tavoitteita ovat pyrkimys vähentää kansalaisten toimeentuloturvaan tukeutumista lisäämällä sosiaalietuuksien vastikkeellisuutta ja parantaa työelämän ulkopuolella olevien mahdollisuuksia päästä työelämään. Tässä prosessissa myös työllisyydestä on tullut aiempaa vahvemmin sosiaalipolitiikan tavoite. Suomessa aktivointidiskurssi otettiin käyttöön aktiivisen työvoimapolitiikan yhdyntyessä osaksi suomalaista aktiivista sosiaalipolitiikkaa 1990-luvulta alkaen. (Julkunen 2013, 38-39; Keskitalo & Karjalainen 2013, 7-9; Närhi ym. 2013, 133.)

Sosiaalipoliittinen lähestymistapa painottaa sosiaalisia oikeuksia ja yhteiskunnallisten rakenteiden merkitystä kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden turvaajana elämän eri tilanteissa (Ketola ym. 2018, 291-292). Aktivointipolitiikan ja aktiivisen sosiaalipolitiikan yhteisenä tavoitteena on laaja-alaisin toimin edistää pitkäaikaistyöttömien ja syrjäytymisvaarassa olevien nuorten työllistymistä ja yhteiskunnallista osallisuutta. Aktiivisessa sosiaalipolitiikassa on kyse myös valtion ja kuntien välisestä vastuunjaosta pitkäaikaistyöttömiin ja nuoriin kohdentuvien aktivointitoimien järjestämisessä. (Julkunen 2013, 38; Saikku 2018b; Rajavaara ym. 2019a.) Sosiaalisia oikeuksia ja osallisuutta korostavaan sosiaalipolitiikkaan on kuitenkin

omaksuttu velvoittavia elementtejä 1990-luvun lopulta alkaen sosiaalilainsäädännön myötä (Ketola ym. 2018, 292).

Työvoimapolitiikan ja sosiaalipolitiikan tavoitteiden ja toimenpiteiden integrointiin liittyy erilaisia jännitteitä. Työllistämispolitiikan lähtökohtana työ nähdään velvollisuutena ja toimeentuloturvasta irrottamisen välineenä, johon kuuluvat aktivointiehdot, velvollisuudet ja vastikkeellisuus. (Ketola ym. 2018, 291-292.) Aktiivisen työvoimapolitiikan tavoitteena on ollut kehittää työttömyysetuusjärjestelmää niin, että se aktivoisi työn hakemiseen ja vastaanottamiseen. Tässä mallissa korostuvat yksilölliset ratkaisut ja niiden kohteena olevan asenteet ja käyttäytyminen työttömyyden ratkaisemiseksi. (Elonen ym. 2017, 280-281.)

Aktivointi on monien ideologioiden hybridi, johon yhdistyy useita taustaltaan erilaisia työllisyys- ja sosiaalipoliittisia painotuksia ja tavoitteita. Työttömiin kohdentuvassa aktivointipolitiikassa yhdistyvät työttömyysturvan ehdot ja toimeentuloturvan vastikkeellisuus. Aktivointilinjan ensisijaisena tavoitteena on luoda työmarkkinoiden osapuolille kannustimia, kykyjä ja velvoitteita työllistää ja työllistyä (Julkunen 2013, 38.)

Työttömiin kohdistuvissa aktivointitoimissa voidaan erottaa angloamerikkalainen, työkeskeinen (work first) lähestymistapa, joka tähtää nopeaan työllistymiseen ja etuusriippuvuuden vähentymiseen. Toimintatapa korostaa työttömän velvollisuuksia osallistua työhön sanktioiden uhall. Työttömien työllistymisedellytysten parantamiseen tähtäävä inhimillisen pääoman kehittämistä korostava suuntaus (human capital development) keskittyy työllistyvyyteen. Työllistymistavoitteen ohella siinä haetaan ratkaisuja torjua pitkäaikaistyöttömyyteen kytkeytyvää muuta syrjäytymistä henkilökohtaisen tuen ja monialaisten palveluiden avulla. (Rajavaara ym. 2019a, 10-11.)

Työttömien aktivointipolitiikan muotoutuminen 1990-luvulta nykypäivään hahmottuu moninaisena ja jännitteisenäkin kehityskulkuna (Saikku 2018b, 104; Elonen ym. 2017, 280). Pohjoismaisessa mallissa on panostettu enemmän yhteiskunnan palvelurakenteisiin ja työttömien avustamiseen työn vastaan ottamisessa (Keskitalo 2013, 53). Suomessa aktivointitoimia on lisätty vähitellen sosiaaliturvan eri osissa ilman suurta reformia. Työttömien aktivointi perustuu työnhakijaa koskeviin pakotteisiin ja mahdollisuuksien tarjoamiseen, joita ohjataan lainsäädännöllä. Työtön on velvoitettu osoittamaan aktiivisuuttaan hakemalla ja tekemällä töitä, tai osallistumalla työllisyyttä edistäviin palveluihin. (Hämäläinen 2013, 18, 176.)

Suomessa aktivointitoimien tavoitteena on ollut työllistymisen ohella myös työllistymisvalmiuksien edistäminen yksilöllisten ratkaisujen avulla (Keskitalo 2013, 55). Lainsäädäntöä uudistamalla on sovitettu yhteen työvoima- ja sosiaalipoliittisia tavoitteita ja eri hallinnonalojen palveluja siten, että valtio ja kunnat pyrkivät yhdessä puuttumaan pitkittyneeseen työttömyyteen (Saikku 2018b, 104, 115;). Aktivointitoimenpiteiden tarkoituksenmukaisuutta on perusteltu työllistymistavoitteiden lisäksi työttömien hyvinvointia lisäävillä vaikutuksilla (Julkunen 2013, 41; Elonen ym. 2017, 284; Hirschovits-Gerz ym. 2018, 1). Sosiaalipolitiikassa aktiivitoimia on siirretty tarkastelemaan sosiaalisena investointina, jonka tavoitteena on toimeentulon turvaaminen, mutta samalla myös työllisyyden ja osallisuuden edistäminen (Keskitalo 2013, 45). Myös monialaisen yhteispalvelun (TYP) toimintamallin taustalla on nähtävillä sekä aktivointipolitiikan toimeenpano, että palveluintegraatioon tähtäävä palvelurakenteiden kehitys.

Aktivoinnin kehityksessä pitkään jatkunut työttömyys nähdään yksilön työllistyvyyden ongelmana, mikä tuo ratkaistavaksi terveyteen, työ- ja toimintakykyyn ja sosiaaliseen osallistumiseen liittyviä ongelmia. Tämä lähestymistapa on lisännyt kuntien ja sosiaali- ja terveydenhuollon vastuuta aktivointipalvelujen toimeenpanossa ja kehittämisessä. Työvoimahallinnon ja kuntien tehtävät ja vastuut työttömän sosiaalisten ja terveydellisten kysymysten ratkaisemisesta hahmottuvat kuitenkin vielä epäselvinä. (Saikku 2018, 115-116.) Aktivointipolitiikan käytäntöjen toimeenpanoon ovat heijastuneet valtion ja kuntien sekä työvoima- ja sosiaaliviranomaisten väliset erilaiset hallinnolliset perinteet ja toimintatavat. Käytännön työtä tehdään osana organisatorista kontekstia ja erilaisia verkostoja sekä ammatillisessa viitekehityksessä. (Keskitalo 2013, 59, 61, 64.)

Peppi Saikku (2018a, 3-4) on tarkastellut väitöskirjassaan, miten julkishallinto Suomessa sovittaa yhteen toimintapolitiikkoja, hallinnonaloja ja palveluja vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämisessä. Aktivointi-, kuntoutus ja työkykypolitiikkojen yhteensovittaminen näkyy sektorirajat ylittävinä toimintapolitiikkoina ja yhteistyörakenteina, mikä tukee työllistymistä ja hyvinvointia edistävien, yksilöllisten palvelujen tuottamista moniammatillisesti. Eri palveluja yhteensovitettaessa asiakkaiden vastuu omasta hyvinvoinnista ja työllistymisestä kuitenkin lisääntyi. Vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistäminen hahmottui kokonaisuutena, josta mikään taho ei ole viime kädessä vastuussa.

TYP-palvelussa heikossa työmarkkina-asemassa olevien työllistymisen edistämistä on toteutettu vahvemmin aktivointipolitiikan, kuin kuntoutus- ja työkykypolitiikan

näkökulmasta. Pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämisessä etusijalla ovat olleet työllisyyspalvelut ja aktivointitoimet. Työkykyä ylläpitävää kuntoutusjärjestelmää sen sijaan on kehitetty ensisijaisesti työelämässä mukana olevien tarpeista käsin. (Saikku ym. 2017, 43.)

Aktivointipolitiikkaa on jatkuvasti arvosteltu toimenpiteiden ongelmallisista vaikutuksista, jotka kohdistuvat erityisesti vaikeimmassa asemassa oleviin. Aktivointipolitiikan vaikuttavuudesta työllisyyteen kiistellään, ja tutkimusten perusteella ei voida yksiselitteisesti todeta, että sanktiot ja niiden uhka edistäisivät pitkäaikaistyöttömien siirtymiä työmarkkinoille. (mm. Julkunen 2013, 41; Hirschovits-Gerz ym. 2018). Aktivoinnin työllistymiseen liittyvä tavoite on myös ristiriitainen. Vaikeasti työllistyville on tarjolla yhä vähemmän palkkatyön mahdollisuuksia ja vaatimukset työmarkkinoilla luovat kovia paineita pitkään työelämän ulkopuolella olleille työnhakijoille. (Ketola ym. 2018, 292.)

Aktivointitoimenpiteinä järjestettävät kuntouttavat toimenpiteet voivat edistää asiakkaiden tilannetta, mutta välillä he voivat pudota kokonaan palveluiden ulkopuolelle tai palata takaisin palveluiden piiriin (Toikko 2014, 171). Vuoden 2018 alusta voimaan tulleella aktiivimallilla (EV 184/2017 vp, 3a§) ohjattiin työttömien aktiivisuuden perusteella työttömyysetuuden saamista. Aktiivimalli koettiin ongelmalliseksi ja epäoikeudenmukaiseksi, jonka vuoksi siitä luovuttiin jo vuoden 2020 alusta. (HE 80/2019.)

Velvollisuuksien lisääminen sosiaaliturvaan on merkinnyt yksilön vastuun korostumista omasta hyvinvoinnistaan. Työllistymisen tueksi on kehitetty palvelumuotoja, joissa tuen saajan on noudatettava toimintavaatimuksia ja ehtoja sekä toimittava aktiivisesti velvollisuuksien suhteen. (Keskitalo 2013, 51.) Aktivoitava asiakkuus kohdistuu heikossa yhteiskunnallisessa asemassa oleviin kansalaisiin, joiden aseman oletetaan kohentuvan henkilökohtaisten toimien avulla (Toikko 2014, 173).

Pitkittyneen työttömyyden seurauksena monista heikossa työmarkkina-asemassa olevista on tullut väliinputoajia. Pitkäaikaistyöttömistä jopa kolmannes on työkyvyttömiä ja väärän etuuden piirissä, minkä seurauksena aktivointi ei ole johtanut pysyviin ratkaisuihin. (Oivo & Kerätär 2018; Mäntyneva & Isola 2019, 246.) Työttömyydessä ei ole aina kysymys yksilön työllistymiskyvyistä, vaan laajemmasta huono-osaisuudesta sekä rakenteellisen työttömyyden aiheuttamista heikoista työllistymisnäköymistä. Aktivointitoimenpiteet voivat osaltaan jopa vahvistaa sekä materiaalista että sosiaalista

eriarvoisuutta, koska niiden negatiiviset vaikutukset kohdistuvat eniten vähäosaisiin. (Juhila 2008, 62-63.)

Aktivointipolitiikan toteutuksessa kuntien sosiaalihuollon palvelut ovat nousseet keskiöön asiakkaan aktivoinnissa, viranomaisyhteistyössä ja työllistämisessä. (Karjalainen & Aho 2017, 358; Rajavaara ym. 2019b, 25). Kaksijakoinen aktivointipolitiikka konkretisoituu julkishallinnon katutason työntekijöiden työskentelyssä asiakkaiden kanssa (Närhi ym. 2014, 228). Aktivointi- ja työllistämistyön parissa tehtävässä sosiaalityössä eri suunnista nousevat vaatimukset ja paineet voivat asettua ristiriitaiseksi toisiinsa nähden. Aktiivisen kansalaisuuden ihanteeseen nojaava ideologia on vaikuttanut aikuissosiaalityöntekijöiden työn tekemisen reunaehtoihin velvoitteita ja kontrollia syventävällä tavalla. (Juhila 2008, 53-55; Keskitalo 2013, 65.)

Aktivoinnissa asiakkaat nähdään samanaikaisesti vastuullisina ja valitsevina kansalaisina sekä toimijoina, joita on aktivoitava ulkoapäin annettavien velvoitteiden avulla (Toikko 2014, 173-174). Aktivoinnin yksilöllistyminen liittyy kahteen erilaiseen ja vastakkaiseen diskurssiin. Yksilöllistyminen voi tarkoittaa mahdollisuutta vaikuttaa ja valita vaihtoehtojen välillä, mikä sopii postmoderniin voimaannuttavaan neuvottelullisuuteen. Toisaalta sen voi nähdä edustavan foucault'laisittain modernia yksilön toiminnan kontrollia ja vastuuttamista. (Keskitalo 2013, 65.)

Anneli Pohjola (2017, 310) näkee, että aktivoinnissa osallisuuden ideaa ei lähestytä tasavertaisesta ja ihmisen omia tavoitteita kunnioittavista lähtökohdista, vaan osallistamisesta ja ihmistä ulkopuolelta ohjaavasta tavoitteesta. Työttömien asiakkaiden kanssa työskennellessään sosiaalityöntekijät arvioivat asiakkaan suoriutumista yhteiskunnallisten olosuhteiden arvioinnin sijasta. Asiakkaalta vaaditaan yhteistyökykyä, työnhakusuunnitelmia, sopimuksiin sitoutumista ja oman itsen muokkaamista, mutta samalla häivytetään rakenteisiin, kuten työmarkkinoihin, koulutukseen, asumiseen ja tulonjakoon liittyvät ongelmat. (Juhila 2006, 60.)

2.3 Osallisuustavoite pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa

Osallisuuden vahvistaminen on noussut keskeiseksi tavoitteeksi osana aktivoivaa yhteiskuntapolitiikkaa. Yhteiskuntamme on rakentunut osallistuvan ja aktiivisen kansalaisuuden ideaan, jossa osallisuus ja aktiivinen toimijuus nähdään oikeutena osallistua ja vaikuttaa omaan elämään ja ympäristöönsä. (Laitinen & Niskala 2013, 10.)

Osallisuutta edistetään myös lainsäädännön avulla, jotka koskettavat myös monia hyvinvointipalveluja. Esimerkiksi sosiaalihuoltolain tavoitteena on edistää hyvinvointia ja osallisuutta sekä vahvistaa asiakkaiden omia toimintaedellytyksiä ja mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa (ShL 1301/2014, 1§, 4§, 15 §). Osallisuuden korostuminen voidaan tulkita myös vastadiskurssina yksilön vastuuttamista ja aktivoitumista korostavalle aktiivisen sosiaalipolitiikan teeseille (Toikko 2014, 168).

Tässä tutkielmassa tulokulma osallisuuteen on pitkäaikaistyöttömän osallisuuden lisääminen. Osallisuus on noussut tärkeäksi käsitteeksi osana kuntouttavan sosiaalityön työorientaatiota, joka toteutuu monimuotoisena muutostyönä ja kohdentuu yksilön ja yhteiskunnan väliseen suhteeseen. Mielenkiintoni kohdistuu siihen, miten aktivoinnin tarjoamat toimintamahdollisuudet tai osallistumisvelvoitteet voivat vaikuttaa asiakkaan toimijuuden rakentumiseen ja sitä kautta osallisuuden vahvistumiseen. Se, miten osallisuus ymmärretään, vaikuttaa siihen, miten osallisuutta pyritään edistämään ja millaista osallisuutta asiakkailta edellytetään ja millaisin työmenetelmin sitä tuetaan (Romakkaniemi & Rätty 2017, 24).

Osallisuuden käsite on lakea ja monitulkintainen, jolla on erilaisia merkityssisältöjä riippuen käyttötarkoituksesta (Isola ym. 2017, 3). Sosiologiasta peräisin olevalla käsitteellä sosiaalinen osallisuus viitataan rakenteelliseen tasoon, kuten yhteiskunnallisen osallistumisen oikeuksiin ja mahdollisuuksiin. Sosiaalipoliittinen lähestymistapa painottaa sosiaalisia oikeuksia ja yhteiskunnallisten rakenteiden merkitystä kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden turvaajana elämän eri tilanteissa. (Saikku 2018b, 106; Ketola ym. 2018, 291-292.) Sosiaalinen osallisuus hahmotetaan sekä arvotavoitteeksi että keinoksi ehkäistä syrjäytymistä ja edistää tasa-arvoista yhteiskuntaa. (Raivio & Karjalainen 2013, 12-13).

Sosiaaliseen osallisuuteen sisältyy sekä ihmisen kokemus osallisuudesta, sekä ne rakenteelliset, sosiaaliset ja fyysiset olosuhteet, jotka vaikuttavat kokemukseen osallisuudesta. Yhteiskunnallisella tasolla sosiaalinen osallisuus merkitsee kansalaisoikeuksien toteutumista, tasa-arvoisia mahdollisuuksia ja pääsyä työmarkkinoille, palveluihin, resursseihin ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansalaisten tasolla osallisuus merkitsee ihmisen integroitumista organisaatioihin ja sosiaalisiin systeemeihin tai tunnetta näihin yhteisöihin kuulumisesta. (Härkäpää & Järvikoski 2018, 198.)

Osallisuus ymmärretään usein osallistumisena, vaikka käsitteenä osallisuus tulee ymmärtää osallistumista laajemmin. Osallisuuteen vaikuttaa keskeisesti mahdollisuus

vaikuttaa omiin asioihin ja tulla kuulluksi ja kohdatuksi. Osallistuminen pitää sisällään ajatuksen palvelun käyttäjän vaikuttamisesta toimintaan tai palveluprosessiin. (Valkama 2012, 57, 64).

Osallistuminen kuvaa asiakkaan mukanaoloa tilanteessa ja sille on ominaista vapaaehtoisuus. Osallistaminen sen sijaan kehottaa tai vaatii kansalaisia osallistumaan toimintaan, jota sääntelevät yleisesti hyväksytyt säännöt tai määräykset. Osallistamisessa tarve osallistua syntyy muualla, kuin osallistujan mielessä, vaikka osallistuminen voikin olla osallistujan edun mukaista. Osallistaminen voi lisätä osallistumista ja osallisuutta, mutta ei välttämättä. Vain aidon osallisuuden kautta voi syntyä omaehtoisuutta ja sitoutumista, joita pitkäaikaiset muutokset edellyttävät. (Valkama 2012, 71.) Osallistaminen ja vastuuttaminen voivat äärimmillään johtaa syrjäytymiseen, mikäli yhteiskunta ei vastaa asiakkaan tarpeen tyydyttämisestä ja vastuu siirtyy yksilöille itselleen. (em. 2012, 69).

Asiakkaan osallisuus on hyvinvointipalveluiden keskeinen tavoite. Tässä keskustelussa osallisuudella ja asiakkaiden osallistumisella tavoitellaan asiakkaiden oikeuksien toteutumista ja palvelunkäyttäjien näkökulmaa omien palveluidensa suunnittelussa. (Toikko 2014, 168-169). Osallisuuteen liittyy myös asiakaslähtöisyyden käsite. Asiakkaan osallisuuden käsite kuvaa asiakkaan aitoa osallisuuden kokemusta ja osallistumista, asiakaslähtöisyys organisaation toimintaa ja työntekijän toimintatapaa. (Närhi ym. 2013, 118.) Asiakaslähtöisyyden toteutumisessa keskeistä on asiakkaan ja työntekijän dialoginen ja yhteiselle neuvottelulle pohjautuva vuorovaikutus, jossa asiakkaan näkemys ja tilanne tulee huomioiduksi (Laitila 2010, 25).

Anna-Maria Isola ym. (2017, 18-19) ovat rakentaneet osallisuuden viitekehystä, joka yhdistää erilaisia sosiaalipolitiikan, sosiaalipsykologian ja semiotiikan teorioita. Osallisuuden viitekehyksessä osallisuus nähdään tilana, joka muodostuu saatavilla olevista resursseista, elämän turvaavista ja inhimillisistä tarpeista sekä toiminnasta. Erilaiset toimintaympäristöön, valtasuhteisiin ja kulttuuriin liittyvät tekijät, kuten ennakoitavuus, hallittavuus ja ymmärrettävyys vaikuttavat tarpeisiin ja käytettävissä oleviin resursseihin. Keskeistä tässä näkökulmassa on nähdä osallisuus hyvinvoinnin taustatekijänä, jolla on merkitystä yksilöllistä hyvinvointia synnyttävän toimijuuden potentiaalina. Osallisuus ymmärretään kuulumisena tai kiinnittymisenä sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja vuorovaikutussuhteisiin. (Isola 2017, 5, 15, 25.)

Isolan ym. (2017, 3) tarkastelussa yksilötasolla osallisuus tarkoittaa liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista ja yhteisyyttä. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja yhteisiin asioihin (Isola ym. 2017, 5). Osallisuus on sekä suhteissa rakentuvaa että tapahtuvaa olemista ja toimimista, joka vaikuttaa toimijuuden tunteeseen eli tulkintaan omista resursseistaan ja tarpeistaan. Osallisuus sekä kokemuksena että resursseina rakentuu vuorovaikutuksessa erilaisissa olemisen ja toimimisen suhteissa, joissa vapaudet ja oikeudet vaihtelevat. (Isola ym. 2017, 16.)

Isolan ym. (2017, 23) mukaan osallisuus muodostuu kolmen kehämäisen tason kautta, joista ensimmäinen on osallisuus omaan elämään. Tällöin osallisuus ilmenee päätösvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä tekemisiään ennakoitavassa toimintaympäristössä. Toisella tasolla osallisuus muodostuu vaikuttamisen prosesseissa ryhmissä, palveluissa ja elinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa. Paikallinen osallisuus muodostuu panostamisesta yhteiseen hyvään, ja osallistumisesta merkityksellisuuden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola 2017, 5.)

Osallisuuskeskustelussa työelämään osallistuminen on nähty keskeiseksi hyvinvoinnin lähteeksi. Pitkäaikaistyöttömyyden näkökulmasta osallisuuden haasteita ja esteitä voi olla paljonkin. Palkkatyön ulkopuolelle jääminen merkitsee osattomuutta yhteiskunnassa keskeisenä pidetystä osallisuuden muodosta, mikä heikentää yksilön sosiaalista asemaa. Työttömyys ja erityisesti pitkittynyt työttömyys tuottaa merkittäviä haittoja ihmisen hyvinvoinnille ja terveydelle. Työttömyyteen liittyy usein terveydentilan kannalta vahingollisia sosioekonomisia tekijöitä, kuten köyhyyttä ja puutteita asuinolosuhteissa. Työttömillä yleisempiä ovat alhaisempi elinajanodote, korkeampi itsemurhariski, masentuneisuus, päihdeongelmat, univaikeudet, tupakointi sekä elintapojen lisäämät terveyshaitat. (Mäntysaari 2019, 182; Harkko 2018, 79; Kerätär 2016, 54.)

Sosiaalityöllä on keskeinen rooli työikäisten ja työelämän ulkopuolella olevien ihmisten osallisuuden edistämässä (Karjalainen ym. 2019, 12). Asiakkaan osallistumista ja aktiivista roolia painottavassa sosiaalityössä asiakas ei ole vain toiminnan kohde, vaan toimiva, osallistuva ja vaikuttava tekijä (Zechner 2019, 44). Vuonna 2015 voimaan tullessa sosiaalihuoltolaissa (30.12.2014/1301) työttömyys ja sen aiheuttama syrjäytymisen uhka nousivat aiempaa vahvemmin esille. Sosiaalityön tehtävää ja tarkoitusta säätelevän sosiaalihuoltolain taustalla on ajatus ihmisten tarpeista lähtevästä

monialaisesta työstä, jonka tavoitteena on tukea yhteiskunnan täysivaltaista jäsenyyttä. (Lindh 2017, 18.)

Osallisuusdiskurssi herättää myös kritiikkiä, erityisesti syrjäytymisen, osallistumisen ja yksilön aktiivisuuden näkökulmasta tarkasteltuna. EU-vetoisen aktiivisen osallisuuden politiikkatavoitteet korostavat kaikkien työikäisten täysivaltaista jäsenyyttä yhteiskunnassa, mikä laajentaa osallistumis- ja työntekovelvoitteet koskemaan myös heikossa asemassa olevia kansalaisia. (Saikku 2018, 106.) Pitkäaikaistyöttömyys ymmärretään syrjäytymistä ruokkivaksi riskitekijäksi ja osattomuuden muodoksi, johon tulee vaikuttaa aktivointipolitiikan keinoin (Juhila 2006, 51, 57). Osallisuuden tavoite voi peittää alleen syrjäytymisen ongelmat, yksinäisyyden, sairastavuuden ja köyhyyden ja typistää osallisuuden työelämäosallisuudeksi (Ketola ym. 292).

Osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus kietoutuvat käsitteinä yhteen tavalla, joiden taustat ovat sekä ideologisia, poliittisia että taloudellisia ja käytännöllisiä. Osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta painottavassa retoriikassa voi olla kysymys kansalaisen oikeuksien tunnustamisesta, mutta myös siihen liittyvien kansalaisvelvollisuuksien ja toimintavaatimusten esiin tuomisesta palveluita tuotettaessa. Asiakkaaseen kohdistuu odotuksia aktiivisena ja vastuullisena toimijana, mutta samalla häntä edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin. Pitkäaikaistyöttömille osallisuus ei siis ole pelkästään oikeus, vaan myös velvollisuus olla aktiivinen. (Närhi ym. 2013, 117-120.)

Osallisuutta edistäviä keinoja on haluttu kohdentaa erityisesti niihin ihmisiin, jotka uhkaavat eri syistä jäädä hyvinvointiyhteiskunnan ulkopuolelle. Tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua annetaan ikään kuin lupaus palvelujen ja oman hyvinvoinnin paranemisesta. Lisäksi osallistumiseen voidaan sisältää lupaus asiakkaan oman äänen kuulemisesta palveluprosesseissa. Osallisuutta korostavan yhteiskunnan tuottamia perusteluita, välineitä ja teknologioita tulee kuitenkin tarkastella kriittisesti ja nähdä niihin liittyvät kontrollin ja hallinnan riskit. (Matthies 2017, 149-151.)

Osallistumisen vaikutuksia palveluihin ei ole vielä juurikaan tutkittu Suomessa, vaikka palvelunkäyttäjien mukana olo ja kuulluksi tuleminen on osallistumistutkimusten perusteella sinänsä rohkaiseva kokemus asiakkaalle. Osallistumisparadigman oikeutus tulisi perustaa pitkäjänteiseen, asiakaslähtöisten palveluprosessien kehittämiseen, jolloin pyrkimyksenä on aidosti demokraattinen kansalaisuus ja osallisuuden kokemus. (Matthies 2017, 145-155.)

Asiakkaan osallisuuden tunnustaminen tulisi merkitä asiakkaan roolia tasavertaisena toimijana ja palveluihin vaikuttajana. Erityisen tärkeää sen kehittäminen on sosiaali- ja työvoimapalveluissa, joissa asiakkaiden puutteelliset vaikutusmahdollisuudet kytkeytyvät työttömyyteen, toimeentulo-ongelmiin ja sosiaaliseen syrjäytymiseen. Ymmärrys asiakkaasta tavoitteellisena, aktiivisena toimijana on keskeinen lähtökohta tilanteessa, jossa tunnistetaan asiakkaan puutteelliset vaikutusmahdollisuudet ja hyvinvointivajeet. (Närhi ym. 2013, 118.)

Ymmärrettäessä osallisuus hyvinvoinnin ja oman toiminnan taustamekanismina, se auttaa hahmottamaan toimijuuden tilaa ja sen muuttumista hyvinvointia rakentavissa tai murentavissa prosesseissa. Sosiaalityössä osallisuus liittyy yhteiskunnalliseen toimijuuden vahvistamiseen ja haavoittuvassa asemassa olevien huomioimiseen päätöksenteossa, toiminnassa ja toimijuuden tukemisessa. (Isola ym. 2017, 5, 9.)

3 Monimuotoinen toimijuus

3.1 Toimijuus osallisuuden ulottuvuutena

Yhteiskuntatieteissä toimijuus on keskeinen, mutta monitahoinen käsite jäsenettäessä yhteiskunnan ja yksilön keskinäisiä suhteita ja mahdollisuuksia ohjata omaa toimintaansa omilla valinnoillaan. Määritelmässä toimijuuden luonteesta painottuvat eri tavoin toimivan yksilön ja yhteiskunnallisten rakenteiden väliset suhteet ja ihmisen omat valinnat ja niiden tarkoituksellisuus. Toimijuudella viitataan yksilön kykyyn ja voimavaroihin toteuttaa aikomaansa toimintaa rakenteiden ja niiden luomien ehtojen ohjaamana. (Jäppinen 2015, 53; Mäkinen 2015, 105.)

Toimijuuden määrittely liittyy kysymykseen ihmisten käyttäytymisestä ja toiminnasta, niiden luonteesta ja merkityksestä. Toimijuus todentuu vain silloin, kun yksilöllä on mahdollisuus toimia, pohtia vaihtoehtoja ja tehdä valintoja. Toimijuuden kannalta on oleellista pohtia, mikä merkitys ihmisen omalla toiminnalla ja omilla valinnoilla on, ja miten paljon sosiaaliset, taloudelliset ja yhteiskunnalliset rakenteet sekä kulttuuriset normit ohjaavat yksilöiden toimintaa (Jyrkämä 2008, 191; Eteläpelto ym. 2011, 18; Ronkainen 1999, 51; Jäppinen 2015, 53.)

Individualistiset näkökulmat toimijuudesta korostavat tahdon- ja toiminnanvapautta, jolloin yksilö nähdään rationaalisena ja omia päämääriään tavoittelevana vapaana

toimijana (Emirbauer & Misch 1998, 963-964). Aktiivinen toimija luo ja muuttaa todellisuutta ja itseään suhteessa toiminnan esteisiin, näköaloihin ja realisoitavissa oleviin mahdollisuuksiin. Subjektiivisten kokemustensa kautta yksilölle kehittyy kykyjä, käsitys omista kyvyistään ja siitä, mikä on hänen ulottuvillaan ja millä alueilla hän on kompetentti toimija. (Ronkainen 1999, 53.)

Toiminta muotoutuu rakenteiden ja niiden luomien ehtojen ohjaamina. Anthony Giddens (1984, 23-25) esittää strukturaatioteorian avulla yhteiskuntarakenteiden ja toimijuuden liittyvän vahvasti toisiinsa, ja puhuu rakenteen duaalisuudesta eli kaksijakoisuudesta. Rakenteet sekä rajoittavat että määrittävät, mutta myös luovat ja ohjaavat toimintamahdollisuuksia. Rakenteen duaalisuus tarkoittaa myös sitä, että toimijat samalla itse määrittävät ja uusintavat toiminnassaan rakenteita ja sosiaalisia järjestelmiä. (mt. 1984, 25.) Giddensin (1984, 4-7) näkemyksessä toimija on tietoinen subjekti, jolla on mahdollisuus tehdä valintoja ja joka kykenee päättämään itse omasta toiminnastaan.

Valta on osa toimijuuden olemusta, ja se ilmenee kaiken toiminnan yhteydessä. Toimijat hyödyntävät valtaa toimiessaan vuorovaikutussuhteissa ja keinona tulosten saavuttamiseksi. Valta on myös hallintaa ja kykyä toteuttaa muutosta. (Rasa 2019, 39-40.) Giddensin yksilön rationaalista valintaa korostava teoria tuottaa inhimillisen toimijuuden ja rakenteellisten ehtojen välille vastakkainasettelun siitä, missä määrin toimijat voivat vastustaa rakenteiden valtaa. Rationaalisiksi katsotut toiminnot eivät aina ole tekijöiden aikomusten mukaisia, jolloin toimintojen seurauksista muodostuu tulevan toiminnan ehtoja. (Virkki 2004, 23-24; Rasa 2019, 40.) Giddensin näkemys toimijuudesta ohittaa myös ajallisuuden vaikutuksen yksilön toimintaan (Jyrkämä 2007, 204).

Relationaalinen toimijuuskäsitys painottaa toimijuuden dynaamista ja sidoksellista rakentumista yhteiskunnallisten suhteiden kokonaisuudessa ja vuorovaikutuksessa. Toimijuudessa on kysymys vuorovaikutteisesta prosessista, jossa toiminnan osapuolet vaikuttavat toisiinsa sosiaalisissa suhteissa ja toimintaympäristöissä. Pelkistetysti ilmaistuna toimijuus muodostuu sosiaalisissa suhteissa ja niiden riippuvuussuhteissa. Suhteellinen toimija on sosiaalisten suhteiden maailmassa muodostuva ja muuttuva toimija. (Emirbauer & Mische 1998, 974; Ronkainen 1999, 51; Virkki 2004, 18-19.)

Relationaalinen toimijuus huomioi ihmisen toiminnan ajallisen luonteen, jonka merkitystä toimijuuden käsitteellistämässä korostavat erityisesti Mustafa Emirbauer ja Ann Misch (1998). Toimijuus voidaan nähdä aikaan sidonnaisena prosessina. Toimintaan vaikuttavat historialliset, kulttuuriset ja persoonalliset tekijät ja se, miten ihmiset

ymmärtävät oman suhteensa menneeseen, nykyisyyteen ja tulevaan. (Emirbauer & Misch 1998, 972-973.) Myös Steven Hitlinin ja Glen Elderin (2007, 181) tarkastelevat toimijuutta kontekstuaalisena ja ajallisuuteen kietoutuvana ilmiönä puhumalla elämäнкаaritoimijuudesta. Tällöin he viittaavat yksilöön toimijana, joka rakentaa omaa elämäнкulkuun valintojen ja toimintojen kautta kulloisissakin yhteiskunnallisissa, sosiaalisissa ja kulttuurisissa rakenteissa. Elämäнкаaritoimijuus sisältää myös näkökulman, joka viittaa yksilön käsityksiin itsestään ja omista mahdollisuuksistaan saavuttaa tulevaisuuteen kohdistuvia tavoitteita ja toimia vaikeissa elämäнтilanteissa. Näkökulma korostaa sosiaalisen toiminnan situationaalista luonnetta. Erilaisten toimintatilanteiden sisältämät vaatimukset ja kulttuuriset olosuhteet kehystävät toimijuutta ja määrittävät toimijuuden suuntautumista. (Em. 2007, 171.)

Relationaalinen toimijuus jäsentyy sosiaalisissa valtasuhteissa ja hierarkkisissa rakenteissa. Ihmisen toimintaa ja käyttäytymistä säätelevät erilaiset toimintatavat, normit, mahdollisuudet, resurssit ja rajoitteet. (Virkki 2004, 19-20.) Yhteiskunnalliset rakenteet, toimintaympäristöön, valtasuhteisiin ja kulttuuriin liittyvät tekijät vaikuttavat käytettävissä oleviin resursseihin ja muokkaavat toimijuutta. Toimijuus ei ole samaa, kuin aktiivisuus, vaan toimijuuteen voi myös ajautua. Toimijuus voi näkyä voimattomuutena, toisin toimimisena, vastarintana ja sopeutumisena. (Vaattovaara 2015, 78-79; Jyrkämä 2008, 196.) Liisa Hokkanen (2013, 57) puhuu heikosta tai pienestä toimijuudesta, joka kuvaa tyypillisesti auttamisjärjestelmässä toimivia sekä asiakkaita että ammattilaisia. Vuorovaikutuksessa yhteiskunnallisten rakenteiden sosiaalisissa ympäristöissä ihmisellä oletetaan kuitenkin olevan mahdollisuus luoda uudenlaista toimijuutta (Vaattovaara 2015, 77).

Sosiaalityön asiakkuutta koskevassa toimijuustutkimuksessa on analysoitu toimijuuden suhdetta esimerkiksi osallisuuteen, asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutusta sekä toimijuuden kytkeytymistä valtaan ja politiikkaan ajassa (Laitinen & Niskala 2013). Toimijuuden tutkimisessa on kiinnostuttu asiakkaan aseman, yhteiskunnallisen tilanteen, palvelurakenteiden ja sosiaalisten ongelmien hahmottamiseen sekä työntekijän ja asiakkaan käytettäviin resursseihin (em. 2013, 9).

Tarja Juvonen (2015, 15) on tarkastellut nuorten toimijuuden rakentumisessa läsnäolevaa tuen ja kontrollin kaksinaisuutta, jota vastuullisuutta odottava ja ehtoja asettava aktivointipolitiikka tuottaa. Kulttuuriset odotukset määrittävät nuoren toimijuutta erityisesti täytymisen näkökulmasta, joka voi avata mahdollisuuksia, mutta myös rajoittaa ja tuottaa ulkopuolisuutta. Oletus aktiivisesta toimijuudesta, joka kätkee sisäänsä pakkoja

ja velvoitteita, voi kaventaa heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten valintojen tekemistä. (Em. 2015, 213, 228.)

Marjukka Rasa (2015, 25) hahmottaa toimijuuden limittäisenä ja päällekkäisenä osallisuuden ja syrjäytymisen välimaastoon, jossa toimijuus tekee osallisuuden tai syrjäytymisen ylipäättään mahdolliseksi. Toimijuuden käsite antaa välineitä tarkastella yksilöä, ympäröiviä tekijöitä ja erilaisia vuorovaikutussuhteita, joiden myötä yksilön toimijuus muodostuu (Rasa 2019, 34). Virpi Vaattovaara (2015, 78) jäsentää toimijuutta tekojen ja valintojen kautta rakentuvana reflektoivana toimijuutena, jota elämäntapahtumat ja kokemukset määrittävät tai ehdollistavat.

Liisa Hokkanen (2014) pohtii, millaiset toimijuuden tulkinnat mahdollistavat asiakkaiden elämäntilanteiden muuttamisen, ja kenen toimijuus ohjaa auttamista. Hokkanen (2014, 62) näkee toimijuuden yhtenä toimijan ominaisuutena. Toimijuudet muotoutuvat suhteessa toisiinsa keskinäisessä vuorovaikutuksessa ja useita eri toimijoita yhdistävässä autetuksi tulemisen tapahtumassa. Kollektiivinen toimintaympäristö voi rajoittaa, estää, edellyttää tai mahdollistaa toimijuutta, mikä ohjaa toimintaa ja valintoja kulloisessakin tilanteessa. Toimijuuteen yhdistettävässä arvoulottuvuudessa vahva toimijuus näyttäytyy tavoiteltavana, joka yhdistetään omaehtoiseen ja valintoja tekevään toimijuuteen. Pieni toimijuus ohjautuu aiempien toimintatapojen suuntaamana, vaikka se voikin voimakkaiden ulkoisten ehtojen määrittelemänä merkitä kokijalleen vahvaa toimijuutta. (Em. 2014, 57-63.)

Kati Närhi, Tuomo Kokkonen ja Aila-Leena Matthies (2013) ovat tutkineet nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Tutkimuksen perusteella sosiaali- ja työvoimapalveluilla on tärkeä merkitys nuorten miesten elämäntilanteissa perustoimeentulotuen takaajana, työllistymis- ja koulutusvaihtoehtojen tarjoajana ja toiminnallisuuden tukijoina. Osallisuuden ja luottamuksen kokemus toteutuivat parhaiten TYP-palveluiden ja kuntouttavan työtoiminnan kaltaisissa palveluissa, joissa asiakkaalla on aktiivisempi rooli palvelujen suunnittelussa ja täytäntöönpanossa. Palveluasiakkuus vahvisti yksilön ja yhteiskunnan välistä suhdetta tavalla, joka korosti tasa-arvoa, osallisuutta ja identiteetin tunnustamista ja kunnioittamista. Asiakkaan toimijuus näyttäytyi heikompana organisaatiolähtöisessä tai asiakkaan puolesta toimivassa palvelussa. (Närhi ym. 2013, 142-144.)

Noora Elonen, Jukka Niemelä ja Antti Saloniemi (2017, 280-281) ovat tutkineet aktivointitoimenpiteiden vaikutusta työttömän toimijuuteen. Tarkastelussa toimijuuden

näkökulma kohdistui siihen, miten osallistujat hahmottavat työllisyyspalvelut ja millaisia muutoksia ne aikaansaavat työttömien toimijuudessa. Tutkimuksen perusteella työttömien toimijuus ja aktiivisuus ilmenivät pyrkimyksenä takaisin töihin, työllisyyspalvelusta toiseen ja työelämän ulkopuoliseen toimintaan. Aktiivisuuden kohdistuessa palveluihin keskeisiksi toiminnan rajoitteiksi osoittautuivat terveysongelmat. (Elonen ym. 2017, 288, 293.) Tutkimuksessa toimijuuden perspektiivi täydentää deprivaatioteoriaan pohjautuvia olettamuksia aktivoinnin vaikutuksista. Näkökulma korostaa yksilön toimintaan kohdistamaa mielekkyyttä kontekstissa, jossa yhteiskunnan instituutiot tarjoavat heille toimintakenttiä. Kokemus mielekkyydestä muotoutuu henkilökohtaisten resurssien ja kulttuurin merkitysmaailmassa. (Em. 2017, 295.)

Päivi Mäntyneva ja Anna-Maria Isola (2019, 246, 258) tarkastelevat kuntouttavan työtoiminnan mielekkyyttä pitkäaikaistyöttömien elämän kohentumisessa toimijuuden ja toimintamahdollisuuksien näkökulmasta. Tutkimus havainnollisti sitä, miten palveluiden ja osallistamisen luomat toimintamahdollisuudet dynaamisena prosessina voivat auttaa suuntaamaan toimijuutta uudelleen. Kaikissa mainituissa tutkimuksissa tuodaan esiin, että osallistavissa toimintakäytännöissä velvoittavuuksien rinnalle tarvitaan sekä toimijuutta suojaavia sisältöjä että uusia toimintamahdollisuuksia.

3.2 Toimijuuden modaliteettimalli

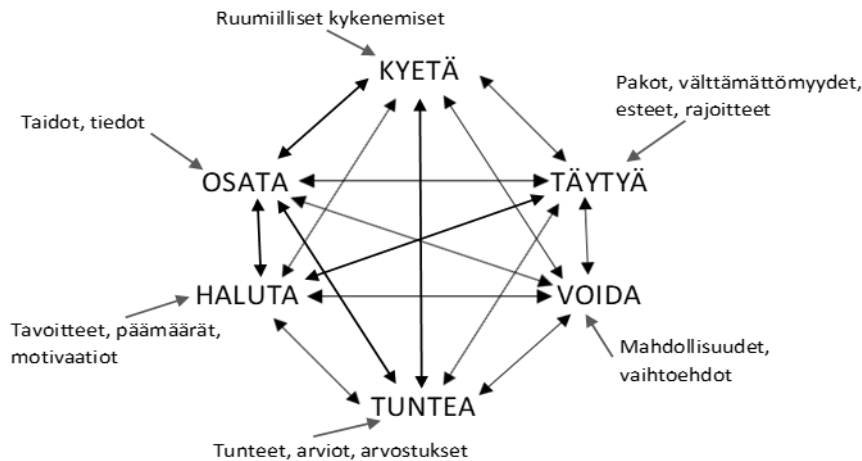
Toimijuuden rakentumista yksilön ja ympäristön vuorovaikutussuhteessa voidaan tutkia toisiinsa kytkeytyvien modaalisten ulottuvuuksien avulla. Suomalaisittain modaliteetteja ovat analysoineet Pekka Sulkunen ja Jukka Törrönen (1997). He ovat tulkinneet toimijuutta teksteissä ja puheissa ilmenevien, erilaisten toimintaa ohjaavien lähtökohtien kautta. Semioottisen tulkintateorian avulla voidaan tutkia sitä, kuinka modaalisuuden avulla subjekteille, objekteille ja toiminnalle tuotetaan arvoja. Modaalisemiotiikassa osaamista, kykenemistä, haluamista ja täytymistä kutsutaan pragmaattisiksi modaalisuuden lajeiksi. Modaliteetit kuvaavat olemisen ja tekemisen tapoja, jotka ilmentävät toimijoiden välisiä suhteita eri tilanteissa. Subjekti on jonkin toiminnan suhteen osaava, tahtova, haluava tai velvoitettu. Osaaminen ilmentää kompetenssia, kykeneminen tilannekohtaista toimintakykyä, täytyminen viittaa pakkoon ja luvanvaraisuuteen. Tahtomista kuvastavat ilmaisut määrittävät olemista, johon liittyy

haluamista tai haluttomuutta. (Sulkunen & Törrönen 1997, 72-73, 83-84; Veijola 1997, 131.)

Jyrki Jyrkämä (2007, 195-196) on kehittänyt toimijuuden modaliteettien käsitteitä gerontologisessa tutkimuksessa erityisesti toimintakyvyn ja toimintatilanteiden viitekehyksenä. Jyrkämän (2007, 205; 2008, 190) muotoilema viitekehys pohjautuu Anthony Giddensin (1984) strukturaatioteoriaan sekä semiotiikan ja semioottisen sosiologian toimijuusnäkökulmaan. Toimijuuden modaliteettimallin avulla on mahdollista ymmärtää ja analysoida toimijuutta ja toimintatilanteita kuvion 1 esittämällä tavalla. Tässä viitekehyksessä toimijuus ilmenee toimijan sisäisen toiminnan lähtökohtien kautta. Kuvio 1 osoittaa, miten toimijuutta voidaan kuvata kuuden toisistaan erillisen, mutta toisiinsa kytkeytyvän toimijuuden osan näkökulmasta. (Jyrkämän 2008, 195-196.)

Modaliteetit kuvataan limittäisinä, päällekkäisinä ja toisiinsa vaikuttavina. Modaliteettimallin mukaan *kykeneminen* ulottuvuutena tarkoittaa fyysisistä ja psyykkistä pystymistä, eli ”ruumiillis-mielellistä” toimintakykyä, joka vaihtelee eri tilanteissa. *Osaaminen* viittaa laajasti henkilön hankkimiin tietoihin ja taitoihin, erilaisiin pysyviin ominaisuuksiin. Osaaminen on hankittu ominaisuus, kun taas *kykeneminen* viittaa tilannekohtaisiin tekijöihin. (Jyrkämä 2007, 206-207; 2008, 195; Sulkunen & Törrönen 1997, 88-89.) Sulkunen ja Törrönen (1997, 88-89) tekevät eron osaamisen ja kykenemisen välille. Toimijan elämänsä aikana hankkima uintitekniikka ja tietämys joen ylittämiseen saattaa olla täydellinen, mutta senhetkinen sairaus tekee hänet kyvyttömäksi ja estää uimasta joen poikki. Jyrkämä (2008, 194) jatkaa toimijuuteen liittyvien tekijöiden pohdintaa huomioimalla myös veden virtauksen vaikuttavan joen yli pääsemiseen, tai uimistilanteen vapaaehtoisuuden tai pakottavan tilanteen.

Haluaminen liittyy motivaatioon ja motivoituneisuuteen, tahtomiseen, päämääriin ja tavoitteisiin. *Täytyminen* sisältää sekä fyysiset ja että sosiaaliset esteet, pakot ja rajoitukset, jotka voivat olla normatiivisia tai moraalisia. *Voiminen* viittaa mahdollisuuksiin, joita kulloinkin tilanne ja siinä ilmenevät erilaiset rakenteet tuottavat ja avaavat. *Tunteminen* liittyy ihmisen perusominaisuuteen arvioida, arvottaa, kokea ja liittää kohtaamiinsa asioihin ja vuorovaikutustilanteisiin tunteitaan. (Jyrkämä 2007, 206-207; 2008, 195.) Haluaminen ja osaaminen kuvaavat toimijasta itsestään nousevia, tekemistä määritteleviä ominaisuuksia ja voimavaroja. Kykeneminen ja täytyminen sisältävät ulkopuolelta tulevan toiminnan motiiveja ja voimavaroja ohjaavan toimijan. (Sulkunen & Törrönen 1997, 83, 89.)



Kuvio 1. Toimijuuden modaliteetit (Jyrkämä 2008, 195)

Jyrkämän (2008, 193-194) tarkastelumallissa huomioidaan toimijuuden rakenteelliset sidokset, jotka vaikuttavat toimijuuteen ikään kuin ulkoapäin. Nämä ihmisen elämänculussa läsnä olevat sosiaaliset tekijät Jyrkämä nimeää toimijuuden rakenteellisiksi koordinaateiksi. Toiminnassaan yksilö voi joutua huomioimaan monenlaisia ja monen taseisia rajoittavia, rakenteellisiksi tulkittavia tekijöitä, mekanismeja ja lainalaisuuksia. Näitä toimijuuden rakenteellisia koordinaatteja on mahdollista tulkita toimijuuden modaliteettien kuvion lävitse. Modaliteetit ovat eri tavoin suhteessa elämänculun tilanteisiin. Esimerkiksi tietyn ikäisiin kohdistuu odotuksia ja velvollisuuksia tai kuuluminen tiettyyn yhteiskuntaryhmään tai sukupuoleen voi vaikuttaa siihen, mitä yksilö kykenee, osaa, haluaa, kokee täytymiseksi, voi ja tuntee (Vanhalakka-Ruoho 2014, 197).

Jyrkämä (2008) huomioi toimijuuden viitekehyksessä myös elämänculullisen ulottuuden. Yksilöt asettavat tavoitteita, luovat merkityksiä ja toimivat sosiaalisten ja yhteiskunnallisten olosuhteiden ja ehtojen puitteissa pyrkien myös vaikuttamaan oman toimintansa ehtoihin. Toimijuus kytkeytyy yksilön ajalliseen ja paikalliseen elämäntilanteeseen ja siihen linkittyviin sosiaalisiin ympäristöihin sekä laajempiin kulttuurisiin ja yhteiskunnallisiin konteksteihin, kuten koulutusrakenne, työmarkkinat, talous- ja sosiaalipoliittiset tapahtumat ja muutokset. (Jyrkämä 2008, 192-193; Vanhalakka-Ruoho 2014, 194.) Jyrkämän (2008) Elämänculun näkökulma on keskeinen ikääntymistutkimuksessa, mutta se avaa kokonaisvaltaisen lähestymistavan ymmärtää myös monien ongelmallisten sosiaalisten rakenteiden ja toimintakäytäntöjen puristuksissa olevan pitkäaikaistyöttömän toimijuutta.

Jyrkämä (2008, 196) kehottaa huomioimaan modaliteettien tarkastelussa seuraavat neljä asiaa. Toimijuus tulee ymmärtää moniulotteisena, dynaamisena prosessina. Toimijuus syntyy, muotoutuu ja uusiutuu modaalisten ulottuvuuksien yhteen kietoutuvana kokonaisdynamiikkana. Toiseksi toimijuutta tarkastellaan kontekstuaalisena, jolloin huomioidaan sen sidostuminen eri tavoin ja eri asioiden suhteen kulloiseenkin ympäristöön, aikaan, paikkaan ja tilanteeseen. Kolmas toimijuusanalyysissä huomioitava asia on toimijuuden vuorovaikutuksellisuus, koska se toteutuu suhteena ja suhteessa toisiin ihmisiin. Lisäksi modaliteettien ohjaama toimijuuden viitekehys huomioi merkityksellisyyden kokemuksellisuuden ja tulkinnallisuuden. Toimijuutta ei ymmärretä pelkästään aktiivisuutena, se voi ilmetä toisin toimimisena tai ristiriitaisenakin toimijuutena. (Jyrkämä 2007, 207; 2008, 196.)

Jyrkämä (2007, 196) on soveltanut toimijuusnäkökulmaa laajentamaan ymmärrystä ikääntymisen ja toimintakyvyn moniulotteisuudesta. Hän korostaa ihmistä valintoja tekevänä toimijana silloinkin, kun toimijuus erilaisten välttämättömyyksien säätelemänä murenee (Jyrkämä 2007, 204-205). Toimijuudessa on oleellista toimijuuden merkityksellisyys, sen kokemuksellisuus, tulkinnallisuus ja neuvoteltavuus (em. 2008, 197-198). Tuula Gordonin (2005, 114-115) käyttämä käsite toimijuuden tunto tuo esille toimijan käsitykset omista mahdollisuuksistaan tai rajoituksista tehdä päätöksiä ja rakentaa omaa elämäänsä.

Jyrkämän modaliteettimallia on hyödynnetty metodologisesti useissa pro gradu -tutkielmissa, sekä joissakin ikääntyneiden toimijuutta käsittelevissä väitöskirjatutkimuksissa (Ruuskanen-Parrukoski 2018; Virkola 2014). Marjo Romakkaniemi (2010, 137) on tutkinut toimijuuden ja masennuksen sosiaalisen ulottuvuuden välistä suhdetta hyödyntämällä toimijuuden modaliteettimallia. Tutkimus osoitti, että masennus on monin tavoin sidoksissa sosiaaliseen ympäristöön, sen rakenteisiin ja sosiokulttuurisiin käsityksiin. Masennuksen vaikeimmissa vaiheissa modaliteetit painottuivat negatiivisesti, mutta kuntoutumisen edettyä positiivisesti. Tiedollisten ja taidollisten resurssien puute korostuivat osaamista ja kykenemistä vaativissa tilanteissa, sekä vaikeus saada kyvyt käyttöön masentuneena. Haluamisessa oli kyse paitsi ihmisen sisäisestä halusta, mutta myös siitä, mitä asioita ihminen pitää itselleen mahdollisena, ja mitä niistä on todellisuudessa valittavissa.

Tarja Juvonen (2015) on tutkinut väitöskirjassaan etsivän työn kohtaamisissa tapahtuvaa nuorten toimijuuden rakentumista. Tutkimuksessa tarkastellaan toimijuutta ulkopuolelta määrittäviä, ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa muodostuvia kulttuurisia

mahdollisuuksia ja rajoitteita täytymisen ja kykenemisen ulottuvuuksien näkökulmasta. Haavoittuvassa asemassa olevien nuorten auttamiseen liittyvä kontrollointi synnyttää jännitteitä autonomisen toimijuuden ja valinnanvapauden kunnioittamiselle. Osalle nuorista neuvottelemisen omasta toimijuudesta rajoitusten ja heihin kohdistuvien odotusten keskellä näyttäytyi ahdistavana kokemuksena, johon he eivät kokeneet olevansa valmiita tai kykeneviä. (Juvonen 2015, 45, 98.)

Toimijuuden modaliteettimallia voidaan soveltaa moniin konteksteihin. Se antaa välineitä tutkia yksilöä arkielämän tilanteissa ja ymmärtää myös palvelujärjestelmää ja sen tuottamia toimintakäytäntöjä ja sosiaalisia tiloja. (Jyrämä 2007, 209.) Tässä tutkielmassa ymmärrän toimijuuden relationaalisena, suhteissa olevana, toiminnassa muotoutuvana ja yhteiskunnallisiin suhteisiin kytkeytyvänä. Toimijuutta rakennetaan kohtaamisessa tuotettujen toimintojen ja vuorovaikutuksen kautta. (Jokinen ym. 2000, 16-17.)

Toimijuus kytkeytyy valtaan ja mahdollisuuksiin valintojen tekemisessä (Ronkainen 2008, 388). TYP-palvelun asiakkaana oleva pitkäaikaistyötön on rakenteiden puristuksessa oleva toimija. Toimijuuden rakentumista tutkimuskontekstissani määrittävät erityisesti vahvat institutionaaliset valtasuhteet sekä asiakkaan toimintatilanteeseen vaikuttavat yksilölliset ja henkilökohtaiset tekijät. Toimijuuden käsitteen avulla pyrin tarkastelemaan asiakkaan position ja sosiaalisten rakenteiden tuottamien valtarakenteiden välisiä kytköksiä.

Käytän kuvattua toimijuuden modaliteettimallia toimijuuden tarkastelun viitekehyksenä. Toimijuuden modaliteettien kautta tarkasteltuna toimijuus määrittyy eri tilanteissa sen perusteella, mitä yksilö kykenee, osaa, voi ja haluaa tehdä, sekä mikä hänelle on velvoittavaa ja millaisia tunteita eri tilanteet hänessä herättävät. Malli tarjoaa välineen jäsentää TYP -asiakkaan toimijuutta ja niiden yksilöllisiä ja rakenteisiin liittyviä tekijöitä sekä vuorovaikutussuhteita konkreettisesti ja moniulotteisesti huomioiden esille nostamani aktivointipolitiikan ja osallisuuden näkökulmat.

4 Tutkielman toteuttaminen

4.1. Tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmä

Tutkielmani tavoitteena on tutkia työttömän asiakkaan toimijuutta työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) viitekehyksessä. Tutkielman tehtävänä on selvittää sitä, miten asiakkaan toimijuus rakentuu TYP -asiakastapaamistilanteissa, ja millaisia toimijuuden tiloja eri modaliteetit rakentavat TYP -palvelun asiakkaille.

Tutkielman tavoitteena on syventää ymmärrystä heikossa työmarkkina-asemassa olevan, monialaisen yhteispalvelun asiakkaan toimijuuden mahdollisuuksista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Olen kiinnostunut siitä, millä tavoin aktivointityön työskentelytavat voivat lisätä tai kaventaa asiakkaiden toimijuuden mahdollisuuksia. Onko mahdollista löytää työttömien auttamistyössä sellaisia käytänteitä, jotka lisäävät asiakkaiden osallisuutta. Aktivoinnin kontekstissa näkökulma toimijuudesta ei ole ristiriidaton. Suvi Ronkainen (2008, 388) kehottaa puhumaan toimijuudesta sain silloin, kun toimijalla on olemassa mahdollisuus toimia, tehdä valintoja tai merkityksellistää tilannetta. Nimitettäessä aktivoinnin kohteena oleva TYP -asiakas toimijaksi, on hyvä tunnistaa toimijuuden tilaa kaventavia niin poliittisia, palveluun kuin henkilöihin liittyviä tekijöitä ja odotuksia.

Tutkimuskysymykset kohdistuvat sekä asiakkaisiin että työntekijöihin, koska tutkimuksen tavoitteena on analysoida sekä asiakkaan omaa toimintaa ja valintoja, että myös saada tietoa siitä, miten siellä työskentelevien ammattilaisten toiminta vaikuttaa asiakkaan toimijuuteen. Olettamukseni on, että aktivointia käytännön tasolla toteuttavien työntekijöiden toimintakäytännöt, asiakkaan kohtaamisen tavat ja palvelusysteemissä olevat tekijät suuntaavat, voimistavat tai heikentävät asiakkaan toimijuutta.

Ymmärtäminen on tietoa, joka syntyy ihmisten välisissä kommunikatiivisissa kohtaamisissa (Ronkainen 2013, 22). Tarkastelemalla asiakaskohtaamisia sosiaalisesti reproduktiivisena prosessina pyrin ymmärtämään, miten asiakkaan toimijuus ilmenee ja muotoutuu institutionaalisissa toimintakäytännöissä (ks. Hakala & Hynninen 2007, 221). En pyri muodostamaan käsitystä toimijuudesta pitkäaikaistyöttömyyden kontekstissa, vaan olen rajannut näkökulman toimijuuden rakentumiseen monialaisen yhteispalvelun asiakastilanteessa.

Pro Gradu -tutkielmani on kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus, jossa sovellan etnografista tutkimusotetta. Tässä tutkielmassa etnografinen lähestymistapa merkitsee pyrkimystä ymmärtää kulttuurisia merkitysjärjestelmiä teorian, kenttätöön ja analyysin avulla, sekä menetelmällistä tiedonhankintaa tutkimuskohteen omassa ympäristössä (ks. Lappalainen 2007, 10). Aineiston hankintamenetelmänä käytin havainnointia, jonka avulla tuotin monialaisen yhteispalvelun asiakastilanteista tiivistä kuvausta kenttämuistiinpanojen ja kenttäpäiväkirjan avulla. Havainnointi on etnografista tutkimusta, joka sopii pienyhteisön tutkimiseen ja antaa mahdollisuuden osallistua tutkittavaan tilanteeseen. Olemalla läsnä ja havainnoimalla asiakastilanteen kulkua aidossa kontekstissa pyrin muodostamaan kokonaisvaltaisen kuvan tapahtumista ja siihen osallistuvien toiminnasta ja siten ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä.

Etnografiassa tutkimus kohdistuu erilaisiin kulttuureihin ja ihmisiin näiden kulttuurien osana. Etnografiassa pyritään ymmärtämään ilmiötä jäsentämällä arkista toimintaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä ja asiayhteyksiä mahdollisimman hyvin. (Paloniemi & Collin 2010, 204-205.) Monialaisen yhteispalvelun asiakastapaaminen muodostaa tutkimuksen kohteena olevan kulttuurin, jonka toimintaa, tapahtumia, ehtoja ja seuraamuksia pyritään havainnoinnin avulla ymmärtämään asiakkaan toimijuuden näkökulmasta. (ks. Paloniemi & Collin 2010, 204).

Etnografisessa tutkimuksessa kenttä on kielikuva tilasta, johon tutkimuksen kohteena olevia ihmisiä, tapahtumia ja suhteita paikannetaan (Marttila 2014, 374.) Tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä lähestytään havainnoimalla tutkimuskohteen toimintaympäristöä, kuvaamalla vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa ja sen seurauksia. Etnografisessa otteessa havainnointia ei käytetä pelkästään menetelmällisenä ratkaisuna, vaan tutkittavaa ilmiötä lähestytään kyseessä olevan kontekstin kautta (Paloniemi & Collin 2010, 204).

Etnografiassa keskeinen merkitys on sillä, miten konteksti yhdistetään tutkimuksen tavoitteeseen ja miten tutkittavaa ilmiötä lähestytään kyseisen kontekstin ymmärtämisen kautta. Tärkeää on myös huomioida, miten tutkittavassa kontekstissa toimijat yhdessä muodostavat näkyviä käytäntöjä eli kulttuuria, josta voidaan tehdä tulkintoja. (Paloniemi & Collin 2010, 204.) Etnografia soveltuu tutkielmani tavoitteeseen pyrkiä ymmärtämään sitä, miten tutkimusympäristössä toimivat ihmiset tulkitsevat oman ja muiden ihmisten toiminnan ja toimintakulttuurin (Paloniemi & Collin 2010, 204). Aineistokuvauksen avulla tutkittavaa kulttuuria voidaan hahmottaa asiakkaan toimijuutta rakentavina toimintakäytäntöinä ja tiloina.

Tavoitteenani oli kenttätöössä saadun informaation avulla yrittää ymmärtää asiakastapaamista sosiaalisena ja kulttuurisena tilanteena, ja sen avulla tulkita asiakkaan toimijuutta (ks. Fingerroos & Jouhki 2014, 85). Keskeistä tutkimusotteessani on tutkijan fyysinen läsnäolo tutkimusmateriaalin syntyhetkellä (Gould 2016, 11), jolloin kentän tapahtumia ja tilanteita seuraamalla voidaan tunnistaa toiminnan taustalla olevia sääntöjä, sosiaalista järjestystä ja osallistujien tapaa huomioida ratkaisuisaan ympäröiviä tekijöitä. Osallistuminen tutkimuskohteen arkipäivään vie tutkijan lähelle ilmiötä, ihmisiä ja arkea. Ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä rakentuu havainnoinnin kohteena olevien tapahtumien ja toimintakäytäntöjen kautta, joita havaintoja tekevä tutkijana tulkitseen tutkimusintressini mukaisesti. (ks. Hurtig 2003, 50-51, 53.)

Etnografinen tiedontuotanto on joustavaa ja tutkimuksen luotettavuuden kannalta onkin tärkeää kuvata etnografisen, lähivuorovaikutuksessa syntyvän aineiston kokoamista ja tutkijan roolia tässä prosessissa (Gould 2016, 11). Olen kuvannut asiakastapaamisten tapahtumia sellaisina, kuin olen ne nähnyt. Aineiston tuottama todellisuuskuva voi poiketa siitä, miten asiakkaat sen kokevat tai millä tavoin työntekijät sitä kuvaisivat. Tärkeää on tuntea ja ymmärtää toimijoiden tapa ajatella ja perustella tekemisiään ja ymmärtää niitä ehtoja, joiden vaikutuspiirissä he ovat. (ks. Hurtig 2003, 53.)

Pienimuotoisesta etnografisesta voidaan puhua silloin, kun tutkijalla ei ole mahdollisuutta viettää pitkiä aikoja tutkimuskohteessa (Brymanin 2004, 293). Tällöin tutkimuskohteen rajaukseen ja tutkimuskysymyksien määrittelyyn tulee kiinnittää erityistä huomiota. Tavoitteenani on, että aineisto kuvaa uskottavasti tutkimuskohdetta ja antaa tarpeellisen informaation. Etnologisen näkökulman avulla pyrin yleistämisen sijasta suhteutuksiin, jolloin tutkimuskohteena oleva ilmiö näyttäytyy ikään kuin todisteena. (ks. Fingerroos & Jouhki 2014, 104.)

Etnografiselle tutkimukselle ominaisella tavalla tein alustavaa analyysia kenttäpäiväkirjan avulla jo aineiston keruun aikana tutkimuskentällä. Valitsemani havainnointiteemat suuntasivat aineiston tuotantoa. Aineiston on oltava riittävän kattavaa, mutta siitä tehtävät havainnot pitää pyrkiä tekemään harkitusti ja valikoidusti. Aineiston tarkoituksena on antaa signaaleita todellisuudesta, joiden perusteella tutkija tekee päätelmiä ja kykenee muodostamaan tietoa. Kuvaan tutkimusprosessiani, tutkimuskenttää ja aineiston keruuta tarkemmin seuraavissa luvuissa.

Aineiston käsittelyssä ja tulkinnessa tavoittelin hermeneuttisen ymmärtämisen metodin avulla ymmärrystä asiakkaan toimijuudesta ja sitä määrittävistä tekijöistä aineistosta

luettavien merkitystulkintojen avulla (Laine 2010, 31). Hermeneutiikalla tarkoitetaan yleisesti teoriaa ymmärtämisestä ja tulkinnasta (Niskanen 2009, 89). Hermeneuttinen tutkimus kohdistuu ihmisten välisen kommunikaation maailmaan. Tutkija pyrkii ymmärtämään ja tulkitsemaan merkityksiä, joita ihminen ilmaisee kielellisesti ja kehollisesti ilmeiden ja eleiden kautta. (Laine 2010, 31.)

Hermeneuttinen ymmärrys on kehämäistä, jossa tutkimusaineistoa ei ymmärretä vain itsensä avulla, vaan kontekstissaan. Ihminen kokee, ajattelee ja toimii yhteisessä todellisuudessa, vuorovaikutussuhteiden synnyttämässä ja aikakauteen sidotuissa toimintakokonaisuuksissa. (Niskanen 2009, 91, 95-96.) Hermeneuttinen kehä tarkoittaa tutkimuksellista dialogia tutkimusaineiston kanssa, jonka tarkoituksena on irrottautuminen tutkijan omasta perspektiivistä ja tutkimuksen eteneminen kohti uusia tulkintoja toisten ilmaisujen merkityksistä (em. 2010, 36).

Hermeneuttisella tutkimuksella on kaksitasoinen rakenne, jossa perustason muodostaa mahdollisimman luonnollinen ja välitön, ei-reflektiivinen tutkittavan kuvaus, kokemukset ja ymmärrys. Toisella tasolla tutkija pyrkii refleктоimaan, tematisoimaan ja käsitteellistämään perustason merkityksiä. Tutkimuksessa tasojen välinen suhde toimii lähtökohtana merkitysten ymmärtämiselle. Tulkinnan muodostuminen ja merkitysten ymmärtäminen edellyttävät jonkinlaista esiymmärrystä tutkimuskohteesta jo ennen tutkimusta. Kokemukset samassa kulttuuripiirissä toimimisesta luovat perustan mahdollisuudelle ymmärtää yleisemmin toisia ja tulkita heidän ilmaisujaan. (Laine 2010, 32-33.)

4.2. Tutkimuskenttä ja aineiston keruu

Toteutin kenttähavainnointi eräässä Pohjois-Pohjanmaan monialaisen yhteispalveluverkoston alueella sijaitsevassa toimipaikassa. Keräsin aineiston syys-lokakuussa 2019 kuutena eri päivänä, yhteensä kymmenessä asiakastapaamisessa. Havainnoinnin toteuttaminen merkitsi tutkielmassani kestoltaan lyhytaikaisia kenttäkäyntejä. Asiakastilanteita varten oli varattu yksi tunti aikaa, mikä oli tapaamisten keskimääräinen kesto.

Yhteistoiminta eri TYP-verkostojen alueilla on eri muotoista. Havainnoitavassa toimintamallissa asiakastapaamisiin osallistuivat pääsääntöisesti TE-asiantuntija, sosiaaliohjaaja ja kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, jotka edustivat kolmea eri

hallinnollista organisaatiota. Tutkielman tekemistä varten myönnettiin tutkimusluvat kaikilta kolmelta organisaatiolta.

Tavallisesti asiakastapaamisiin osallistuu kunnan sosiaalitoimen työntekijöistä joko sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja. Tutkimukseen käytettävää aineistoa oli varauduttu keräämään molempien työntekijöiden toteuttamissa asiakastapaamisissa, mutta tutkimusprosessin aikana sosiaalityöntekijä ei ollut käytettävissä. Tämä on suunnannut tarkastelun painopistettä sillä tavoin, että tarkastelu ei rajaudu sosiaalityön asiantuntijuuden arviointiin TYP -työskentelyssä. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on tutkielmassani tulkittava ammatillinen toiminta, jota säätelevät juridiset ja institutionaaliset normit ja käytänteet. Yhteispalvelukäytäntö on muotoutunut kunnassa toimivien resurssien näköiseksi ja lainsäädännön perusteella toimivaksi. Tämä tutkielma tekee osaltaan näkyväksi paikallisessa kontekstissa näyttäytyvää ja mahdolliseksi tekemää TYP -palvelua ja kulttuuria.

Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja osallistuu TYP -palveluun asiakkaan suostumuksella silloin, kun asiakkaan arvioidaan tarvitsevan toimintakykyä edistävää toimintaa. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun toimintamallissa on tarjolla myös Kelan työkykyneuvojan palvelut. TYP -työhön osallistuvat Kelan asiantuntijat tuovat monialaiseen yhteistyöhön lisäosaamista liittyen ammatilliseen kuntoutukseen, sairauspäivärahaan, työkyvyttömyyseläkkeeseen ja muihin Kelan etuuksiin (Arnkil ym. 2015, 34). Kelan työkykyneuvoja osallistuu paikallisessa toimintamallissa palvelutilanteisiin vain tarvittaessa. Rajasin pro gradu -tutkielmassani Kelan taustaorganisaationa pois aineistosta, joten aineiston asiakastapaamisissa ei ole mukana Kelan asiantuntijaa.

Pro gradu -tutkielmaan osallistuvat asiakkaat valittiin työ- ja elinkeinoministeriön tutkimusluvan edellyttämällä tavalla TE-toimiston asiantuntijan toimesta. Kyseessä olevan yhteispalvelupisteen asiakkaina olivat työikäiset, yli 25 -vuotiaat aikuiset. Tutkimuksen aineistoksi rajautui asiakastilanteessa havainnoimalla kerätty tieto, joten yhtenäisiä taustatietoja tutkimukseen osallistuvista asiakkaista ei ollut käytettävissä. Havainnointitilanteessa kerätty asiakkaita koskevat taustatiedot olivat niukkoja ja epäyhtenäisiä. Osallistujista naisia oli kolme ja miehiä seitsemän ja he olivat iältään 30-60 -vuotiaita. Kaikki osallistujat olivat olleet yhteispalvelun asiakkaina jo pidemmän aikaa, ja he olivat työntekijöille yhtä asiakasta lukuun ottamatta tuttuja aiempien käyntien perusteella.

TE-asiantuntija lähetti tutkielmaan valituille asiakkaille kutsun monialaisen yhteispalvelun asiakstapaamiseen, jonka mukana oli tutkimusta koskeva tiedote ja suostumuslomake (liite 1). Asiakasta pyydettiin kutsussa ilmoittamaan suostumuksestaan etukäteen puhelimitse tai tekstiviestillä yhteyshenkilönä toimivalle TE-asiantuntijalle. Jokainen tutkimuskirjeen saanut asiakas antoi suostumuksensa osallistumiseen. Valintakriteereinä oli monialaisen yhteispalvelun asiakkuus ja tapaaminen aineistonkeruujakson aikana sekä se, että Kelan asiantuntija ei osallistunut tapaamiseen. Yksi asiakas jäi tutkielman ulkopuolelle sillä perusteella, että TE-asiantuntijan tulkinnan mukaan hän ei halunnut tapaamiseensa useita henkilöitä.

Tutkielman aineisto koostuu kymmenen asiakastilanteen havainnoimalla tuottamastani kuvauksesta, eli kenttämuistiinpanoista sekä aineistonkeruun ajan kirjoittamastani kenttäpäiväkirjasta. Kenttämuistiinpanot muodostuivat paikan päällä kirjoittamistani muistiinpanoista siitä, mitä asiakastilanteessa tapahtui, mitä asioita käsiteltiin sekä keskustelun kulku mahdollisimman tarkkaan.

Asiakstapaamisissa kiinnostukseni kohdistui tilanteiden rakentumiseen, tapaamisia varten laadittuihin suunnitelmiin ja tavoitteisiin ja osallistujien tapaan toimia. Asiakstapaamiset olivat varsin intensiivinen ja nopeatempoinen tapahtuma, jossa käsiteltiin lyhyessä ajassa monia asioita. Pystyin kuvaamaan asiakstapaamisessa käydyn keskustelun melko tarkasti muistiin, ja jälkeenpäin oli helppoa palauttaa mieleen asiakastilanteisiin osallistuvat ja niihin yhdistyvä tunnelma. Jokaisen tapaamisen luonne oli erilainen ja käsiteltävät asiat monimuotoisia. Työskentelyn lähtökohtana oli asiakkaan yksilöllisen tilanteen selvittäminen, moniammatillisten palvelujen suunnittelu ja asiakkaiden työllistymisprosessin seuranta. Vaikka tapaamisten luonnetta määritteli tietty etenemisjärjestys, yllätyin siitä, miten paljon asiakkaiden osallistumisen tapa vaikutti tapaamisen kulkuun ja tunnelmaan.

Havainnoinnin systematisoinniksi ja muistiinpanojen kirjaamisen apuna käytin havainnointiteemoja, joiden avulla pyrin saamaan kirjattua tietoa, ja jotka toimivat myös analyysin apuna (ks. Lappalainen 2007, 116). Havainnointiteemoina olivat: 1) Palvelutilanteeseen osallistujat 2) tavoite 3) tilanteen kulku 4) vuorovaikutuksen luonne 5) toimijoiden osallisuus tilanteessa 6) tunnelma 7) sopimus/suunnitelma 8) esiin tulleet jännitteet 9) ohitetut/käsittelemättä jääneet tai muuten vaietut asiat 10) muut asiat, jotka ovat tutkimusintressiin liittyen kiinnostavia. Havainnointitekniikkani oli siten osittain jäsenneltyä, mutta ei varsinaisesti strukturoitua havainnointia. Vuorokauden sisällä havainnointitilanteiden jälkeen käsittelin kenttämuistiinpanot siten, että korjasin

kirjoitusvirheet, kirjoitin lyhennetyt tekstit havainnoiduiksi kuvauksiksi, jotka olivat vielä hyvin muistissa. Havainnointikuvausta kertyi yhteensä 50 sivua tutkimusraporttia vastaavilla kirjoitusasetuksilla.

Kenttäpäiväkirjaan, joita kertyi 20 sivua, kirjasin havainnointitilanteiden pohjalta syntyneitä aineiston keruuta koskevia ajatuksia ja havaintoja. Lisäksi kirjasin kenttäpäiväkirjaan myös keskusteluja työntekijöiden kanssa, joita kävimme sovittujen asiakastapaamisten välillä. Keskustelimme työntekijöiden kanssa monialaisen yhteispalvelun käytännöistä ja toimintatavoista, joiden avulla jäsensin kyseisen palvelun ominaispiirteitä ja asiakasprosessin kulkua. Kirjoitin kenttäpäiväkirjaa koko aineistonkeruun ajan. Aineiston keruun toteutuksessa tehdyt havainnot toimintaympäristöstä, tutkimuspäiväkirjaan tehdyt muistiinpanot ja tiedot palvelukokonaisuudesta vaikuttavat osaltaan aineistosta tehtäviin tulkintoihin. (Ronkainen ym. 2013, 107-127.)

Havainnoitavassa tilanteessa osallistuin tilanteeseen sivustaseuraajana, seuraten muiden toimintaa ja kirjaamalla muistiinpanoja tietokoneelle. Olemalla läsnä asiakastilanteessa ja kuvaamalla sen toteutumista tutkijan roolissa minulla oli mahdollisuus todentaa ja saada tuotettua asiakkuudesta ja ammattilaisten toiminnasta tietoa luonnollisissa olosuhteissa. Tutkijana en vaikuttanut tilanteen kulkuun, mutta läsnäolonani oli kaikkien tiedossa. Asiakastapaamisten alkamista edelsi lyhyehkö odottelu toimitilan ulkopuolella, jonka aikana ehdin jutella useimpien asiakkaita kanssa. Tämä luontevasti järjestynyt kohtaaminen ja keskustelu jokapäiväisistä asioista vaikutti nähdäkseni myönteisesti luottamuksellisen ilmapiirin syntymiseen itseni ja asiakkaan välille. Asiakastapaamisen aikana asiakkaiden ja tutkijan välinen vuorovaikutus rajoittui lyhyeen esittelyyni tutkielmastani ja suostumuslomakkeen täyttämiseen. En osallistunut asiakastapaamisen kulkuun, vaan keskityin seuraamaan ja kirjaamaan asiakastilanteen tapahtumia.

Havainnoinnin kohteena olivat samanaikaisesti sekä työntekijät että asiakas. Pysin havainnoinnin avulla tiheään kuvaamiseen, joka lisää etnografisen tutkimuksen luotettavuutta (Rantala 2006, 272). Kuvasin asiakastapaamisen aikana palvelutilanteen kulkua ja siihen osallistuvien puhetta, vuorovaikutusta ja toimintaa. En kirjoittanut keskustelun vuorosanoja sanasta sanaan, mutta kirjasin tilanteen kulun ja yhteisesti rakentuvan keskustelun mahdollisimman tarkasti. Tuotin kenttämuistiinpanoihin kuvausta siitä, mitä asioita sekä asiakas että työntekijät tuovat esiin siinä järjestyksessä, kuin tilanne etenee. Pääosa muistiinpanoista kuvaa tilanteeseen osallistuvien osallistumista keskusteluun ja tapahtumien kulkuun.

Kuitenkaan tilanteessa, jossa keskusteluun osallistuu useita ihmisiä, kaikkea tapahtunutta ja sanottua ei ole mahdollista havaita ja taltioida (ks. Hurtig 2003, 47). Tapaamiseen osallistui kolmesta neljään henkeä, mikä synnytti tilanteisiin paljon puhetta, puheenaiheiden vaihtumista nopeasti asiasta toiseen ja uudelleen jo puhuttuun palaamista. Tutkija henkilönä ja hänen tapansa lukea ilmiötä ohjaa kirjaamisen prosessia ja vaikuttaa siihen, mitä havaintoja kirjataan ja miten. (Hurtig 2003, 48). Kenttämuistiinpanoja kirjoittaessa vältin tietoisesti tapahtumien tulkintaa, pohdintaa ja analysointia keskittymällä kuvaamaan tapahtumakulkua, jotta analyysin pohjana olisi mahdollisimman elävä tilannekuvaus.

Kenttämuistiinpanojen tuottaminen on aina tulkintaprosessi, jossa tutkija tekee havaintoja valikoiden ja kokee asioita omalla tavallaan. (Lappalainen, 2007, 114; Anttila 2014). Tutkimustapa edellyttää tutkijalta refleksiivisyyttä, joka merkitsee esimerkiksi omien taustaoletusten ja käsitysten tarkastelua. (Lappalainen 2007, 115.) Yhtenä havainnointiteemana oli asiakastilanteen tunnelman kuvaaminen. Pohdin, onko tunnelman kuvaaminen objektiivisesti mahdollista (kenttäpäiväkirja 10.9.2019). Jos päädyn kuvailemaan omin sanoin itse aistimaani tunnelmaa, tapahtuman havainnointi välittyy minun kokemukseni kautta. Päädyin ratkaisuun kirjoittaa tapahtumien ja kohtaamisen kulkua mahdollisimman tarkasti, äänenpainoja ja sävyjä, osallistumisen tapoja. Tarkka tilannekuvaus mahdollistaa tilanteissa tapahtuneen ja puhutun analysoinnin. Näin esimerkiksi tunnelmaa voidaan ymmärtää kuulemieni vuorosanojen, kysymysten ja vastausten sekä näkemieni reaktioiden avulla eli siten, kuin ne tutkijalle ilmenevät (ks. Perttula 2009, 148).

Sen sijaan kenttäpäiväkirjan kirjoittaminen toimi sekä havainnoinnin että analyysin apuvälineenä. Kirjoitin huomioita ja ajatuksia tapahtumista, pyrkien tietoisempaan havainnointiin sekä kohti aineiston analyysia. Kenttäpäiväkirjan avulla pyrin vahvistamaan havainnoinnissa ja aineiston keruussa refleksiivistä otetta tuottamalla tekstiä tutkimuksen etenemisestä ja jättämällä kirjoitetun jäljen oman tutkijan roolin tarkkailuun. Tavoittelin tietoisuutta siitä, mihin havaintoni kiinnittyvät, jotta voin tehdä näkyvämmäksi omaa positiotani suhteessa aineistonkeruuseen ja aineistoon sekä analyysiin. Kenttäpäiväkirja on toiminut myös tutkijan tunteiden, kohdattujen vastoinkäymisten ja tapahtumien sisältämän informaation lähteenä sekä tukenut oman toiminnan arviointia.

Havainnoimalla tutkijan roolissa monialaisen yhteispalvelun asiakastilannetta pyrin hahmottamaan uudella tavalla asiakkaan näkökulmaa ja toimijuutta ohjaavia käytäntöjä

ja rakenteita. Havainnointi edellyttää tutkijalta käsitystä siitä, mitä hänen havaintonsa todellisuudessa kertovat ja miten edustava havaittu asia on itse ilmiöön nähden. Tällöin tutkijalla on oltava asiasta sellaista taustatietoa, mitä itse havainto ei suoraan osoita (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) TYP -palvelun käytännöt olivat tulleet itselleni tutuiksi aiemmin opintoihin kuuluvan käytännön jakson aikana. Tutkijan roolissa en keskittynyt ymmärtämään asiakasprosessia ja siihen liittyviä ratkaisuja sosiaalityöntekijän opiskelijan roolissa, vaan havainnoimaan ja kirjaamaan asiakastilanteen kulkua, siinä tapahtuvaa vuorovaikutusta sekä asiakkaan ja työntekijöiden tapoja toimia. Tutkijana minulla ei ollut työntekijän roolia tai tehtävää suoritettavana, jolloin minulle jäi tilaa keskittää katseeni läsnä olevien toimintaan.

Etnografiassa on tärkeää huomioida, miten tutkittavassa kontekstissa toimijat yhdessä muodostavat näkyviä käytäntöjä eli kulttuuria, josta voidaan tehdä tulkintoja (Paloniemi & Collin 2010, 204). Aineiston keruun toteutuksessa tehdyt havainnot toimintaympäristöstä, tutkimuspäiväkirjaan tehdyt muistiinpanot ja tiedot palvelukokonaisuudesta vaikuttivat osaltaan aineistosta tehtäviin tulkintoihin. (Ronkainen ym. 2013, 107-127.)

4.3. Aineiston analyysi

Kenttämuistiinpanoaineisto rakentui erillisiä asiakastapaamisia käsittelevistä episodeista, jotka numeroin yhdestä kymmeneen (1-10). Tutustuin aineistoon lukemalla ja järjestelemällä aineiston havainnointiteemojen mukaan. Tämän perusteella aineisto kuvasi TYP -asiakastapaamisten käytäntöihin ja orientaatioon liittyviä asioita, kuten kuvausta toimijoista, toiminnasta, tilanteesta ja tavoitteista. Tavoitteenani on kenttätöyssä saadun informaation avulla yrittää ymmärtää asiakastapaamista sosiaalisena ja kulttuurisena tilanteena, ja sen avulla tulkita asiakkaan toimijuutta (ks. Fingerroos & Jouhki 2014, 85).

Ymmärrän etnografiseen otteeseen pohjautuvan aineiston analyysin merkitystulkintojen tekemisen tavaksi. Tarkastelin aineistoa hermeneuttisen kehän mukaisesti, jossa ymmärtäminen etenee kehämäisenä liikkeenä. Tutkimus on aina perimmältään pyrkimistä tietämättömyyden alueelle, jonka ymmärtämiseen hermeneutiikan tehtävä perustuu. Hermeneutiikka korostaa sitä, että kaiken ymmärtämisen pohjana on omien ennakkonäkemyksien tiedostaminen ja ymmärtäminen. Tutkijan tulee löytää yhteys

tarkasteltavaan asiaan voidakseen oppia tulkitsemaan tutkittavaa todellisuutta, joka ymmärretään suhteissa olevaksi. (Gadamer 2004, 35-37, 39.)

Ensimmäinen tapani tehdä aineistosta merkitystulkintoja oli aineiston lukeminen useaan kertaan ja siltä kysyminen. Tätä toteutin jo kenttätyövaiheessa kenttäpäiväkirjan avulla. Tällainen lukemisen tapa auttoi minua tarkastelemaan aineistoa siten, että asiakastilanteen kulku ja siinä tapahtuvan vuorovaikutuksen voi ajatella kuvaavan toimijuusasetelmien muotoutumista. Näin myös tutkimuskysymykset muotoutuivat kenttätyövaiheessa ja tiedon keruu tuki tutkimusasetelmaa.

Kenttäpäiväkirja 20.9.2019: ”Yritän tulla tietoisemmaksi siitä, Mistä keskustellaan ja miten. Millaisia vaiheita asiakastapaamisessa on: miten lähdetään liikkeelle, miten edetään, mihin päädytään. Kuka tai mikä työskentelyä johtaa tai ohjaa tai määrittää, mistä puhutaan ja missä järjestyksessä. Mitä asioita työntekijät arvioivat tai ottavat esille ja mitä asiakas. -- Miten eri työntekijät suuntaavat ja tuovat esille osaamistaan ja asiantuntemustaan? Miten he arvioivat asiakkaan tilanteen etenemistä ja palveluiden suuntaamista. Mitkä tekijät vaikuttavat ja millä perusteilla päädytään kussakin tilanteessa tietynlaiseen sopimukseen? Mitä työntekijät kysyvät? Sanovat? Mitä asiakas vastaa? Sanoo? Mitä asiakas kysyy? Ei kysy? Kuvatuissa tilanteissa on tietty johdonmukaisuus, etenemisjärjestys ja tavoite. Tilanteet ovat tunnelmaltaan erilaisia.”

Kenttämuistiinpanoista koostuva aineisto vaikutti aluksi analyysin kannalta vaikeasti hahmoteltavalta. Tarkastelin aineistoa lukemalla erillisiä asiakastilanteita käsitteleviä kuvauksia peilaten niitä muistiini jättämiin jälkiin tilanteista, joissa olin ollut osallisena paikan päällä. Tarkasteluni kohdistui kenttämuistiinpanojen kuvauksiin asiakastapaamisten tilanteen kulusta, kohtaamisista ja keskusteluista.

Analyysin alkuvaiheessa jäsensin, mitä tutkin ja pohdin ennakkokäsityksiäni tutkittavasta ilmiöstä. Rakensin esiymmärrystäni perehtymällä teoreettisiin jäsennyksiin toimijuudesta sekä pitkäaikaistyöttömien aktivointiin yhteiskunnallisena toimintapolitiikkana. Toimijuusanalyysini kohdistui asiakastapaamisessa tapahtuvaan asiakkaan ja työntekijöiden keskinäiseen vuorovaikutukseen ja työskentelyssä näyttäytyviin institutionaalisiin toimintakäytänteisiin. Asiakastapaamisessa sekä työntekijät että asiakkaat olivat keskeisiä toimijoita prosessissa, jossa asiakkaan toimijuus rakentuu, joten tarkasteluni kohdistui kaikkien toimijoiden osallistumiseen. Järjestelin aineistoa

havainnointiteemojen mukaan. Tämän perusteella hahmottui yleiskuva asiakastapaamisten käytännöistä ja orientaatiosta, kuten toimijat ja heidän roolinsa, sekä asiakkaiden toimijuuden suuntautuminen asiakastilanteessa laaditun monialaisen työllistymissuunnitelman perusteella.

Etnografisesta aineistosta etsitään tutkittavien ajattelun ja toiminnan rakenteita, prosesseja, toimintamalleja ja -tapoja (Kananen 2014, 115). Tulkintojen lähtökohtana on pyrkimys ymmärtää näissä toiminnoissa tuotettuja, kulttuurissa vallitsevia merkitysverkostoja (Hämeenaho & Koskinen-Koivisto 2014, 12). Etenin analyysissä etnografisen luennan ja teorialähtöisen sisällönanalyysin periaatteiden mukaan. Tällöin analyysia ohjaa aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 116.)

Etnografisessa tutkimuksessa tutkijan toiminta on monella merkityksellistä analyysin ja tulkinnan muodostajana (Hurtig 2003, 53). Tarkastelin aineistoa Jyrkämän (2007, 2008) muokkaaman toimijuuden modaliteettimallin avulla. Tällöin toimijuusanalyysin peruskysymyksiä ovat, mitä ihminen osaa, kykenee, haluaa, tuntee ja mitä hänen juuri tässä tilanteessa täytyy tehdä tai olla tekemättä ja mitä juuri tämä tilanne mahdollistaa. Etsin aineistosta toimijuuden rakentumista ohjaavien, eri modaliteettien ilmenemismuotoja ja sitä, miten ne tulevat esiin. Merkitsin kenttämuistiinpanoihin eri värein toimijuuden modaliteetteja kuvaavat ilmaisut ja sen jälkeen luokittelin ne. Modaliteettien avulla sain jäsennettyä toimijuuden ilmiötä ja pystyin kuvaamaan aineistosta vastauksen ensimmäiseen tutkimuskysymykseen.

Monialaisessa yhteispalvelussa yhteiskunnallinen hallinta kohdistuu niin vastikkeelliseen sosiaaliturvaan kiinnittyvään asiakkuuteen kuin asiakkaan elämäntilanteen selvittelyyn. Synnyttääkö velvoittavuus ja asiakkaan osallistaminen jännitteitä asiakasyhteistyöhön ja miten niitä voidaan tutkia? Toinen tutkimuskysymykseni koski asiakastapaamisissa avautuvia toimijuuden tiloja. Tällöin mielenkiintoni ei ollut enää pelkästään siinä, miten asiakkaan toimijuus ilmenee, vaan pyrkimykseni on todentaa aineiston perusteella sitä, miten asiakkaan toimijuus suuntautuu ja muotoutuu asiakastapaamisissa toteutuvissa käytännöissä.

Näkökulma toimijuudesta modaalisten ulottuvuuksien yhteen kietoutuvana kokonaisdynamiikkana (Jyrkämä 2007, 207) tuki aineiston tarkastelua etnografisesti. Vihje analyysin etenemisestä toiseen tutkimuskysymykseen syntyi aineiston luokittelusta modaliteetteihin eri värien avulla. Luin aineistoa kokonaisina episodeina ja jäsensin

kuvausten perusteella TYP -palvelun toimintakäytäntöjä sekä sitä, miten toimijoiden osallistuminen toteutui. Kiinnitin huomiota eri modaliteetteja kuvaavien ilmaisujen samanaikaiseen läsnäoloon sekä vaihteluun vuorovaikutuksessa. Nämä vuorovaikutuksessa toteutuvat osallistumisen asetelmat ohjasivat asiakkaan toimijuuden muodostumista. Modaaliset ilmaukset osoittivat myös toimijuuden yhtä aikaa sisältämiä mahdollistavia ja ehdollistavia tekijöitä. Tämän jaottelun avulla jäsensin toimijuuden tiloja avaavia toimintakäytäntöjä eri modaalisiin ulottuvuuksiin kuuluviksi.

Toimijuuden modaliteetit (eri värein kuvattuina): **osata**, **kyetä**, **haluta**, **täytyä**, **tuntea**, **voida**

H5: ***Työntekijä** kysyy, kiinnostaisiko asiakasta olla kuntouttavassa työtoiminnassa. **Asiakas** vastaa, että olisi kiinnostunut. **Työntekijä** toteaa siihen, että ”pelisäännöt (metafora) on edelleenkin samat, eli pääihtyneenä ei voi osallistua työtoimintaan ja siitä ei jousteta” ja kysyy, kykeneekö asiakas siihen. **Asiakas** vakuuttaa pystyvänsä. **Asiakas** esittää toiveen päästä yhdistykseen, jossa on ollut aiemminkin ennen palkkatukityöjaksoa.*

H4: ***Työntekijä** sanoo sitten, että ”uuden ammatin hankkiminen olisi edessä, jos haluaa ammatillisia haaveita toteuttaa, koska ei voi tehdä oman alan töitä”. **Muut työntekijät** kommentoivat yhdessä, ettei kuntouttavassa työtoiminnassa ammattiosaamista sinänsä saada lisättyä, mutta ideoita voi saada. **Asiakas** ei kommentoi tätä keskustelua, vaan alkaa esitellä ihottumaa käsivarsissaan. (metafora)*

Hermeneuttisen lähestymistavan mukaisesti pyrin löytämään aineistosta myös kielikuvia, jotka voivat olla myös muita, kuin sanallisia ilmauksia. Kulmala (2006, 49-50) tulkitsee metaforia kertojan sisäisenä olotilana, joita tulkitsemalla voi lisätä ymmärrystä siitä, mitä ihminen pyrkii kertomaan. Metaforan avulla pyritään jakamaan kokemuksia, joiden kuvaaminen voi olla vaikeaa muulla tavoin. Näen metaforat merkityksiä sisältävinä symboleina. Merkitysrakenteita tulkitsemalla voidaan ymmärtää sitä, miten neuvotteluiden osapuolet viestittävät yhteistyön asetelmista sillä tavoin, että se on toisen osapuolen tulkittavissa mielekkääksi tai epämieliseksi. (ks. Suoninen 2000, 102.)

4.4. Tutkimuksen eettiset kysymykset

Tieteen etiikalla tarkoitetaan tutkimuksen eettisyyttä ja tutkimusprosessiin liittyvien eettisten ongelmien ratkaisemista. Tieteellisen tutkimuksen eettisyyden vaatimukset

tarkoittavat tiedeyhteisön yleisesti hyväksymien toimintatapojen noudattamista, tieteellisten kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien soveltamista sekä muiden tutkijoiden työn huomioimista. Tutkimusprosessin eri osien tulee myös täyttää tieteelliset vaatimukset. (Pohjola 2007, 13.) Olen kuvannut tutkimusmetodologiset valintani ja aineiston analyysin toteuttamisen eri vaiheet. Olen pohtinut asemaani tutkijana ja dokumentoinut avoimesti tutkimuksen eri vaiheista. Auki kirjoitetut ratkaisut ja tapahtumat lisäävät tutkimuksen luotettavuutta ja tulkintojen perusteltavuutta.

Tutkimuskohde ja aineisto vaikuttavat siihen, miten päätelmiä tehdään pätevästi ja perustellusti. Etnografisessa tutkimuksessa tutkimuksen aineistot ovat usein syntyneet kenttätyössä havainnoiden tutkittavassa kulttuurissa seikkoja, jotka tulevat arjessa esille. Tällöin tutkimuksessa on pohdittava tutkijan roolia ja asemaa yhteisössä sekä tutkimuksen toteuttamiseen liittyviä eettisiä kysymyksiä. (Fingeroos & Jouhki 2014, 88; Gould 2016, 11.) Jeremy Gould (2016, 13, 19) ymmärtää refleksiivisyyden metodisena taitona tai välineenä, jonka avulla on mahdollista muodostaa havainnoista tieteellisiksi tutkimustuloksiksi hyväksyttävää tietoa. Refleksiivisyys merkitsee tietoisuutta oman toimijaroolin ja ajattelun ehtoja rakentavasta toimijuudesta tutkimukselle.

Tutkijan kokemukset kenttätyössä aineiston keruun yhteydessä muodostavat tärkeän osan kentän todellisuudesta kertovasta aineistosta. Havainnointi aineistonkeruumenetelmänä on suunnannut ilmiöstä saatua tietoa, tutkimuskysymysten muotoilua sekä lopulta analyysin perusteella saadun tiedon tulkintaa. Asettuminen tutkimuskohteeseen havainnoimaan tutkittavia ja heidän toimintaansa on avannut yhden näköalan ilmiöön, josta muodostunut aineisto on ikään kuin suodattunut tutkijaminäni läsnäolon kautta. (ks. Ronkainen 2013, 70, 75-76).

Tutkimustyössä muodostuu yhteistyösuhteita kentän kanssa. Aineiston tuottamista ohjasivat hyvän tieteellisen käytännön mukaiset ohjeet osallistujien itsemääräämisoikeuden kunnioittamisesta, yksityisyyden ja tietosuojan säilyttämisestä ja vahingoittamisen välttämisestä (TENK 2009, 4.) Etnografisen tutkimuksen tekemiseen liittyvä kenttätyö edellyttää usein neuvotteluja ja erityistä työtä (Paloniemi & Collin 2010, 214; Hurtig 2003). Itse toimin työssä ja opiskelun aikana tutuksi tulleiden työtekijöiden kanssa. Kentälle pääseminen on vaatinut työtekijöiden luottamusta minuun. Minun tehtäväni on tasapainoilla olemassa olevien yhteistyösuhteiden ja tutkimuksen tulkintatehtävän välissä.

Omassa tutkimuksessani oli mukana hallinnollisesti erillisiä ammattiryhmiä. Tutkimusasetelman toteuttaminen ja kentälle pääseminen edellytti neuvotteluja ja erillisiä tutkimuslupia jokaiselta kolmelta hallinnonalalta. Keskustelin ensin tutkimukseen osallistuvien, monialaisessa yhteispalvelussa toimivien työntekijöiden kanssa tutkimuksen tekemisestä. Työntekijät suhtautuivat vaihtelevalla innostuksella tutkimussuunnitelmiini, mutta lupautuivat yhteistyöhön. Sen jälkeen olin yhteydessä heidän esimiehiinsä ja selvitin tutkimuslupakäytännöt ja hankin tutkimusluvat.

Ennen tutkimuksen aloittamista tutkimussuunnitelmassa sovittiin siitä, millaista tietoa asiakkaista kerätään ja millä tavoin tiedon keruu tapahtuu. (ks. Kuula 2006, 94). Tutkimuslupien varmistuttua sovin te-asiantuntijan kanssa käytettävien aineistonhankintamenetelmien toteuttamiseen liittyvistä käytännön kysymyksistä. Te-asiantuntija oli keskeisessä roolissa tutkimuksessa, koska työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuslupa edellytti, että tutkimukseen osallistuvat asiakkaat valittiin Te-toimiston asiantuntijoiden toimesta. On mahdollista, että te-asiantuntija koki lopulta velvollisuudekseen osallistua tutkimukseen, mitä voidaan pitää ongelmallisena (Kuula 2006, 146). Pyrin informoimaan ennen aineiston keruuta ja sen aikana erityisesti te-asiantuntijaa tutkielmani etenemisestä ja sen tekemiseen liittyvästä kiinnostuksestani pyrkiä osaltani kehittämään vaativaksi kokemaani asiakastyötä ja monialaista yhteistyötä. Tutkielman tekemiseen liittyvät konkreettiset toimenpiteet vaativat myös työntekijöiltä ylimääräistä työtä, kuten käytännön aikatauluista sopimista, asiakkaiden valintaa ja kutsujen postittamista. Tutkimuksesta aiheutuvaan työhön suhtauduttiin varauksella muutoinkin kuormittavassa työtilanteessa.

Tutkijan osallistuminen asiakastilanteisiin havainnoimaan työskentelyä vaati myös työntekijöiltä sopeutumista. Osallistuva havainnointi tulee voida toteuttaa siten, ettei se estä työntekijöiden työtehtävien suorittamista (Hurtig 2003, 45). Työntekijöillä oli kokemusta opiskelijoiden mukana olemisesta asiakastilanteissa, enkä usko läsnäoloni vaikuttaneen työntekijöiden suhtautumiseen asiakkaisiin tai tapaamisen sisältöön. Arvioin kuitenkin, että työntekijöitä saattoi jännittää tutkimuksen tekeminen ja siihen liittyvä havainnointi. Työntekijöitä kiinnosti, mitä asioita havainnoin ja kirjaan koneelleni. Korostin työntekijöille sitä, etten ole arvioimassa kenenkään työtä ja kerroin heille havainnointiteemoista ja muistiinpanoistani. Yksi työntekijä kuvasi toisen havainnointitilanteen jälkeen kokemuksenaan, että asiakkaan tilanteeseen paneutuminen sai hänet unohtamaan tutkijan mukana olemisen. Toinen työntekijöistä pohti etukäteen

sitä, miten asiakkaat kokevat palvelutilanteen, kun hänen tilannettaan käsiteltäessä osallisena on yksi henkilö lisää monialaisessa palvelutilanteessa.

Tutkittavia informoitiin tiedotteella, joka toimitettiin postitse palvelutilannetta koskevan kutsun yhteydessä. Tutkittavien informointi muodostaa suostumuksen sisällön, johon perustuen tutkija voi käyttää tutkimusta varten kerättyä yksilöityä tietoa. Tiedotteessa kerrottiin perustiedot tutkimuksesta, tutkijan mukana olosta asiakastapaamisesta ja tutkimuksen suorittamisesta sekä korostettiin mahdollisuutta osallistua siihen vapaaehtoisesti (Kuula 2006, 62, 100.) Motivoin asiakkaita osallistumaan tutkimukseen vetoamalla siihen, että tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää työikäisten sosiaalityön käytäntöjen ja asiakkaiden palvelujen kehittämisessä, ja että asiakkaiden osallistuminen on keskeinen edellytys kehittää palveluita laadukkaasti. Lupauksia palveluiden kehittymisestä voidaan tosin pitää rohkeina (ks. Kuula 2006, 156). Toisaalta organisaation johdossa suhtauduttiin myönteisesti kehittämiseen ja kannustettiin informoimaan asiasta asiakkaille, jotta he suhtautuisivat myönteisesti osallistumiseen.

Asiakkailta pyydettiin asiakastapaamisessa yksilöity, kirjallinen suostumus havainnointiin ja kerrottiin havainnointipäiväkirjasta ja sen käyttämisestä tutkielmaan ilman tunnistetietoja. Tiedotteessa kerrottiin yhteystiedot, joista tutkittavat voivat pyytää lisätietoja tutkimuksesta. Kaikki asiakkaat, jotka saivat tutkimuksesta tiedon etukäteen, antoivat luvan havainnoinnin toteuttamiseen. Yhden peruuntuneen tapaamisen tilalle oli kutsuttu asiakas, jolle kerrottiin tutkimuksesta ja havainnoinnista juuri ennen asiakastapaamista, mutta hän ei halunnut osallistua tutkimukseen.

Asiakkaiden tapa suhtautua tutkijan mukana olemiseen asiakastilanteessa vaikutti neutraalilta. Kertoessani vielä lyhyesti tutkimuksesta ja pyytäessäni suostumusta havainnointiin asiakkaat toivat esiin suostumuksensa yhteistyöhön ja tutkijan mukana oloon tilanteessa toteamalla ”minulle passaa” tai ”asiastahan kerrottiin jo kirjeessä ja sehän soppii” tai ”ei minua haittaa”. Pääosin asiakkaat eivät huomioineet minua millään tavoin tapaamisen aikana, mutta jotkut asiakkaat toivat esiin tietoisuutensa läsnäolostani vilkaisemalla minua. En kokenut asiakkaiden taholta itseeni tutkijana tai tutkimuksen tekemiseen kohdistuvia odotuksia tai jännitteitä, mikä oli hiukan yllättävää. En voi lopulta tietää, kokivatko asiakkaat velvoitteena osallistua tutkimukseen, vai oliko tutkimukseen osallistuminen heille myönteinen kokemus.

Tutkijan on huolehdittava tutkittavien anonymiteetin suojaamisesta. Tutkittavana olevien työntekijöiden kohdalla suojaaminen on ongelmallista, koska paikkakunnalla TYP-

työskentelyyn osallistuvat vain tutkimuksessa mukana olevat henkilöt. Anonymiteetin säilyttämiseksi olen häivyttänyt aineistosta työntekijöiden ammatit. Mielestäni näiden tietojen pois jättämisellä ei ole tutkielmani tulosten kannalta merkitystä.

Tutkimusta tulee voida tehdä vaikeistakin asioista ja kriittisesti, mutta tutkijan on toimittava kunnioittavasti sortumatta asenteellisuuteen suhteessa tutkittaviin myös tutkimuksen kirjoittamisessa ja raportoinnissa. Vaikka tutkija kohtaa voimakkaita mielipiteitä tai kiusallisia tilanteita, tutkija ei voi toimia suorasukaisesti. Olen välttänyt negatiivista kirjoittamistyyliä, eikä tarkoitukseni ole leimata tutkittavia tai heidän edustamaa ryhmää, vaikka yksittäisiä henkilöitä ei voisikaan tunnistaa. (Kuula 2006, 63, 155.) Anonymiteetin suojelemiseksi olen jättänyt mainitsematta paikkakunnan nimet, enkä ole käyttänyt missään aineiston kirjaamisen vaiheessa asiakkaiden henkilötietoja.

5 Asiakas toimijana työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa

5.1 Toimijuuden rakentuminen modaliteettien kautta tarkasteltuna

Tässä luvussa kuvaan työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakkaan toimijuutta vastaamalla ensimmäiseen tutkimuskysymyksen, miten asiakkaan toimijuus rakentuu monialaisen yhteispalvelun asiakastapaamistilanteissa. Esittelen asiakkaan toimijuuden rakentumista hyödyntämällä Jyrki Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteetteja, jotka toimivat myös analyysin runkona. Toimijuuden modaliteettien kautta tarkasteltuna asiakkaan toimijuus asiakastilanteessa määrittyy sen perusteella, mitä hän osaa, kykenee, haluaa, tuntee ja voi tehdä tai mitä hänen täytyy tehdä tai olla tekemättä ja mitä juuri tämä tilanne mahdollistaa (Jyrkämä 2007, 209). Modaliteettimalli tarjoaa moniulotteisen, mutta samalla konkreettisen viitekehyksen tarkastella asiakasta toimijana monialaisen työllistymispalvelun kontekstissa.

Modaliteettien avulla toimijuutta tarkastellaan tilannesidonnaisesti kontekstissaan, vuorovaikutuksessa toisten toimijoiden kanssa. Modaliteettien viitekehyksessä toimijuus on jatkuvassa muutoksessa ja muotoutuu kunakin hetkenä. (Jyrkämä 2008, 196.) Jyrkämän (2008, 195) toimijuuden modaliteeteista täytyä, voida ja kyetä voidaan luokitella lähtökohdiltaan ainakin useimmiten ulkopuolisen antamiksi tai aikaansaamiksi toiminnan motiiveiksi (Sulkunen & Törrönen 1997, 83). Täytyminen, voiminen ja

kykeneminen syntyvät tietyissä tiloissa ja paikoissa toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa ja ympäröivissä rakenteissa (Rasa 2015, 55). Osaaminen ja haluaminen voidaan nähdä subjektiin itseensä viittaavina ominaisuuksia (Sulkunen & Törrönen 1997, 83). Tuntemisen liitän asiakkaasta lähteväksi toiminnan elementiksi.

Aineistoni koostui yksittäisistä episodeista osana TYP -asiakasprosessia, jonka eri vaiheissa asiakkaat olivat. Aineistossa oli nähtävissä toimijuuden modaalisten ulottuvuuksien vuorovaikutteinen yhteen kietoutuminen ja toimijuuden eri ilmenemismuotoina esille tuleva kokemuksellisuus ja niiden yksilölliset ilmenemismuodot. Modaliteettien avulla tarkasteltuna aineiston yksittäisistä asiakastapaamisista hahmottui kuitenkin kokonaiskuva TYP -asiakkaan asiakasprosessista. Asiakastapaamisten tapahtumia ja vuorovaikutusta tiiviisti kuvaavasta havainnointiaineistosta oli paikannettavissa toimijuutta ilmentäviä osallistumis- ja suhtautumistapoja, valinnan paikkoja ja mahdollisuuksia, toiminnan ehtoja ja rajoituksia, joiden perusteella on mahdollista kuvata TYP -asiakkaan toimijuutta ja sen rakentumiseen vaikuttavia tekijöitä yleisellä tasolla.

5.1.1 Täytyä – toimijuus TYP -asiakkaan velvollisuutena

Täytymisen modaliteettiin liittyvät fyysiset ja sosiaaliset normatiiviset ja moraaliset esteet, pakot ja rajoitukset (Jyrkämä 2008, 195). Täytyminen perustuu itsen ulkopuolelta tulevaan toiminnan motiiviin osallistua normatiiviseen toimintaan. (Sulkunen & Törrönen 1997, 83).

Täytyminen merkitsee pitkään työttömänä olleelle henkilölle vaatimusta osallistua monialaisen yhteispalvelun asiakastapaamiseen ja aktivointitoimenpiteistä sopimiseen lakiin perustuvien asiakkuuden ehtojen täytyessä. Asiakkaalle toimitetussa, tapaamista koskevassa kutsukirjeessä asiakkaalle ilmaistaan lakiin perustuva velvollisuus osallistua työkykyä ja työmarkkinakelpoisuutta edistäviin toimenpiteisiin etuuksien menettämisen uhalla (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 2 luku 1§, Työttömyysturvalaki 2a luku 9-12§, Laki toimeentulotuesta 2 luku 10§). Työttömyysetuuden vastikkeellistaminen työttömän osallistumiseen ulkoapäin määritellyllä tavalla merkitsee siten velvoitettua toimijuutta.

Kutsu monialaiseen yhteispalveluun merkitsi asiakkaalle osallistamista aktivointiprosessiin, jossa taustalla on ajatus toimijuuden muutoksesta työttömyydestä

kohti työelämäosallisuutta. Pitkäaikaistyöttömillä katsotaan olevan työelämäosallisuuteen liittyviä haasteita, joihin voidaan vaikuttaa edistämällä yksilön työllistymisvalmiuksia, ylläpitämällä toimintakykyä ja ehkäisemällä syrjäytymistä palvelujen ja toimenpiteiden avulla (Böckerman 2018, 231-232). TYP-palvelussa työttömänä olevien työelämään osallistumisen edellytyksiä pyritään parantamaan. Palvelussa korostuu aktivoinnin osallisuuteen tähtäävä tavoite sekä toimeentuloturvan, että henkilökohtaisen tuen ja monialaisten palveluiden avulla. (ks. Rajavaara ym. 2019a, 10.)

Asiakkuuden alkaessa asiakkailta pyydetään kirjallinen suostumus yhteistyöhön eri toimijoiden palvelujen yhdistämiseksi. TYP-työskentelyn alkukartoitusvaiheeseen kuuluu asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen, jonka perusteella laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma ja toteutetaan suunnitelman mukaiset palvelut. TYP-palveluprosessin aikana TE-toimiston asiantuntija ja sosiaalityöntekijä tai -ohjaaja on vastuussa työllistymisprosessin etenemisestä.

Asiakastapaaminen aloitettiin keskustelemalla asiakkaan kuulumisista ja elämäntilanteesta. Asiakkaiden osallistumisen tapa vaikutti paljon siihen, mistä asioista asiakastapaamisessa puhuttiin ja missä järjestyksessä. Osa asiakkaista avasi henkilökohtaisia asioitaan hyvin avoimesti, toisten pidättäytyessä hyvin niukkaan kerrontaan itsestään ja elämäntilanteestaan.

Kenttäpäiväkirja 17.9.2019: Tilanteen vapaa kulku eli asiakkaan ehdoilla eteneminen antaa tilaa asiakkaan ottaa esille niitä asioita, joista hän haluaa. Kun tilanteessa ei ole vahvaa käsikirjoitusta eikä asiantuntijan johdolla rajata sitä, mistä milloinkin keskustellaan, asiakkaan osallistumisen henkilökohtainen tapa toimia pääsee toteutumaan.

Asiakastapaamisessa työskentelyn lähtökohtana oli kunkin asiakkaan sen hetkinen elämäntilanne, vaikka asiakasprosessin etenemistä ohjasivatkin aikaisemmissa tapaamisissa tehdyt suunnitelmat ja tavoitteet. Asiakastapaamiset näyttäytyivät vastavuoroisesti ja yksilöllisesti toteutuvina kohtaamisina. Työntekijät pyrkivät osallistamaan asiakkaita antamalla tilaa asiakkaan henkilökohtaiselle tavalle osallistua vuorovaikutukseen ja oman suunnitelmansa laadintaan.

TYP-palvelussa asiakkaat kohdattiin pitkittyneen työttömyyden perusteella erityisellä tavalla palveluiden tarpeessa olevina toimijoina. Joidenkin asiakkaiden osallistumisen tapaa tapaamisessa kuvasi vaiteliaisuus ja vetäytyminen. Asiakkaan passiivinen

osallistumisen tapa suuntasi tapaamisen luonnetta viranomaisvetoiseksi ja asiakkaan tila keskustelun osapuolena jäi vähäiseksi. Tällöin työskentelyssä korostuivat työllisyyspoliittisten velvoitteiden hoitaminen ja työttömyysturvan ehtojen täyttymiseen liittyvät asiat. Tulkitsen passiivisen toimijuuden asiakkaan keinona ilmentää torjuntaa, joka liittyi haluttomuuteen sitoutua TYP-työskentelyn tarjoamaan mahdollisuuteen elämäntilanteesta nousevaan kokonaisvaltaiseen auttamistyöhön. Kaikki asiakkaat eivät myöskään välttämättä kokeneet tarvitsevansa apua työttömyytensä ja siihen liittyvien syiden suhteen. Asiakkaan jättäytyessä sivuun tilanteesta muodostui järjestelmän tarpeista nouseva suunnitelman laatiminen.

Aineiston asiakastapaamisissa työskentelyn tarkoituksena oli monialaisen työllistymissuunnitelman laatiminen tai sen tarkistaminen. Tapaamisessa selvitettiin asiakkaan tilannetta ja työllistymisen edistymistä ja neuvoteltiin seuraavan palvelujakson palveluista ja tavoitteista. Työllistymissuunnitelmaan kirjattiin lyhyt kuvaus asiakkaan tilanteesta, tapaamisessa sovitut työllistymistä tukevat toimet ja palvelut, suunnitelman toteuttamisen aikataulu ja asiakasta koskevat velvollisuudet. Asiakas ja työntekijät allekirjoittivat työllistymissuunnitelman.

Suunnitelman käyttämistä asiakkaan sitoutumisen välineenä voidaan pitää normatiivisena pakkona, josta asiakas ei voi kieltäytyä. Sopimuksellisuuden lisääntyminen voidaan liittää sekä aktivointipolitiikkaan että yleisemmin sosiaalipolitiikan muutokseen, jossa viranomaiskäytännöt toimivat yksilön vastuullistamisen keinoina. Työllistymissuunnitelmia ei kuitenkaan voida pitää yksityisoikeudellisina sopimuksina, vaan ne toimivat neuvottelun ja sopimisen välineenä. (Kotkas 2013, 92-93.) Sopimuksellisuus merkitsee vastuullistamista, mutta aineiston perusteella se hahmottui myös keinona saada tarvitsemiaan palveluita ja tukea, mikä voi vahvistaa asiakkaan kuulumista yhteiskuntaan. Väljästi muotoiltu sopimuksellisuus antaa asiakkaalle tilaa rakentaa muista modaalisisista ulottuvuuksista syntyvää toimijuutta, jolloin asiakkaan mahdollisuuksiin toimia vaikuttavat muut tekijät kuin velvoitteet.

Työllistymissuunnitelmaan liittyvän sopimuksellisuuden avulla työntekijä voi vastuuttaa asiakkaan avautumaan tilanteestaan. Kommunikaatiossa rakennetaan luottamusta, joka on tärkeä perusta yhteistyölle. (Kokko 2019, 118.) Aineistossa luottamuksesta viranomaisiin neuvoteltiin avoimesti tilanteesta, jossa asiakas kohtasi työntekijät ensimmäistä kertaa yhteispalvelupisteen vaihtuessa. Alkukartoituksessa luottamuksen merkitys korostuu erityisesti kokonaistilanteen selvittämiseksi. Koska asiakkaalla oli runsaasti kasautuneita palveluntarpeita, sosiaaliohjaaja ehdotti asiakkaalle sosiaalityön

palveluita, ja toi esille näkemyksen, että asiakkaan sitoutumisella ja vastuullisuudella on merkitystä palveluista saatuun tukeen.

H7: Asiakas vastaa tähän puheeseen, että ”olisi helpottavaa, jos kaikki olisi rehellisiä, ja että voisi luottaa”. Hän kertoo petetyksi tulemisen kokemuksestaan toisen viranomaisen palveluissa.

Luottamus liittyi myös asiakkaiden velvollisuuksiin siten, että työntekijät odottivat asiakkaan toimivan, kuten on sovittu.

Asiakastapaamiseen sisältyivät myös TE-palveluiden määrittämät työnhakuun ja sen ylläpitämiseen liittyvät toimet. Aktiivisuutta tuli toteuttaa esimerkiksi ahkerana työn hakemisena. Asiakasta velvoitettiin ilmoittamaan työhallinnon viranomaiselle sovitulla tavalla suunnitelman toteuttamisesta ja siihen liittyvistä muutoksista, kuten työllistymisestä.

H6: Työntekijä kehottaa asiakasta olemaan aktiivinen työnhaussa.

Työtöntä asiakasta ohjeistettiin asiakastilanteessa toimimaan palvelujärjestelmän edellyttämällä tavalla ja noudattamaan etuuksien saamiseen liittyviä ehtoja ja velvoitteita. Asiakkailta toivottiin sitoutumista yksilöllisesti sovittuihin toimenpiteisiin, minkä odotettiin näkyvän aktiivisena toimimisena oman tilanteensa parantamiseksi.

H9: Työntekijä (asiakkaalle): ”Lähinnä työnhaku olisi nyt (ensisijainen)”, ja luettelee asiakkaalle niitä työpaikkoja, joiden hakemisesta on keskusteltu aiemmassa asiakastapaamisessa. --- ja kehottaa mainostamaan palkkatukea yrityspuolelle ja kuntaan.

Toimijuuden kannalta on tarkoituksenmukaista hahmottaa TYP-palvelun asiakkuuteen liittyvä palvelutoiminnan kohteena oleminen. Viranomaisen oikeutus toteuttaa palveluiden tarpeen arviointi perustuu asiakkuuteen TYP -palvelussa, joka ei perustu vapaaehtoisuuteen. Asiakasyhteistyön perusta on siten asiakkaan toimijuuden kannalta jännitteinen. Yhteistyösuhdetta värittävät myös hierarkkinen työntekijä-asiakassuhde ja työntekijän tuen ja kontrollin kaksoisrooli (Kokko 2019, 118).

5.1.2 Osata - toimijuutta rakentavat tietotaidot

Osaamisella Jyrkämä (2008, 195) kuvaa niitä tietoja, taitoja ja erilaisia pysyviä ominaisuuksia, joita ihminen on elämänsä aikana hankkinut. Pekka Sulkunen ja Jukka

Törrönen (1997, 83) näkevät osaamisen tekijään itseensä viittaavana ominaisuutena. Asiakastapaamisissa läsnä oleva osaaminen oli paitsi asiakkaiden omaa, myös työntekijöiden tietoja ja taitoja. Tässä luvussa kuvaan myös TYP -työskentelyyn osallistuvien työntekijöiden toimintaa ja roolia asiakastapaamisissa, koska sillä oli tulkintani mukaan merkitystä asiakkaan toimijuuteen.

Monialaisen yhteispalvelun lähtökohtana on ajatus, että pitkään jatkuneen työttömyyden ratkaiseminen edellyttää palvelujen yhteensovittamista (L 1369/2014, 2§). Osaamisen näkökulmasta TYP-palvelussa korostuu eri asiantuntijoiden osaamisen yhteensovittaminen sekä asiakkaan kokonaistilanteen perusteellinen kartoittaminen asiakkaan tilanteen edistämiseksi. Moniammatillisen työskentelyn mahdollisuudet liittyvät paljon palveluita käyttävien asiakkaiden saamaan kokonaisvaltaiseen, oikea-aikaiseen ja kustannustehokkaaseen palveluun. Toisaalta työntekijöiden toiminnallisia vaatimuksia aktivointipolitiikan käytännöissä aiheuttavat monet organisatoriset ja hallinnolliset haasteet, jotka liittyvät työn- ja vastuunjakoon ja keskenään erilaisten julkisen hallinnon toimintamallien yhteensovittamiseen. (Tarkiainen & Heino 2019, 123, 128.)

Aineiston asiakastapaamisissa Te-asiantuntijan, sosiaalitoimen ja työllisyyspalvelun työntekijät olivat vastuussa asiakkaan palveluiden kartoituksesta, laatisesta, seurannasta ja tarkistamisesta. TYP-palvelussa kukin viranomainen toteuttaa oman taustaorganisaationsa palvelua yhden luukun periaatteella. TE-asiantuntijan tehtävänä työhallinnon viranomaisena näyttäytyi työllistymissuunnitelmassa sovittujen toimenpiteiden toteutumisen arvioiminen ja työvoimapalveluihin, työttömyysturvaan sekä työhallinnon sähköisten palveluiden käyttöön liittyvä ohjaus ja neuvonta. TE-asiantuntijan roolissa korostui asiakkaan työllistymismahdollisuuksien ja tavoitteiden sekä ammatillisten valmiuksien arvioiminen. Keskeistä oli myös asiakkaan ohjaaminen työllisyys- ja kuntoutuspalveluissa ja niihin liittyvistä velvoitteista kertominen. Te-asiantuntija arvioi asiakastapaamisissa asiakkaan tilanteen perusteella sitä, onko asiakas oikean etuuden piirissä ja tarvitaanko TYP-yhteistyössä Kelan asiantuntemusta. Asiakastapaamisissa TE-asiantuntija oli vastuussa asiakastilanteesta työllistymissuunnitelman kirjaamisesta, jonka osallistujat tapaamisen lopuksi allekirjoittivat.

TYP-palvelukokonaisuudessa sosiaaliohjaajan ensisijainen rooli näyttäytyi elämäntilanteeseen kytkeytyvien, kuten asumiseen, terveydentilaan, päihteisiin, talouteen ja arkielviytymiseen liittyvät asioiden esille ottaminen ja niihin liittyvien

palvelutarpeiden kartoittaminen. Sosiaalisen tilanteen lisäksi arvioitiin työ- ja toimintakykyä suhteessa työelämään ja palveluiden järjestämiseen. Sosiaaliohjaaja neuvoi ja ohjasi palvelutarpeen mukaisissa ja sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja edusti kunnan työllisyydenhoidon palveluja, ja hän järjesti ja koordinoi kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä. Samalla hän toimi linkkinä kunnassa ja yhdistyksissä järjestettävien työllisyydenhoidon palveluiden ja TYP-toiminnan välillä.

Asiakkaiden koulutustaustaa ja työhistoriaa käsiteltiin aineiston asiakastapaamisissa hyvin ohuesti. Aineiston asiakasprosesseissa oli pääosin kysymys työllistymissuunnitelman päivityksestä, joten koulutustaustan ja osaamisen kartoitus oli tehty jo aiemmin TYP -palveluun liittyvällä kartoitusjaksolla. Suoraan työelämään suuntaavien työnhakijoiden työllistymissuunnitelmassa työkokemukseen liittyvän osaamisen ja koulutustaustan kartoittamisella tähdättiin sopivan työpaikan hakemiseen. Asiakkaan suunnatessa kuntouttavaan työtoimintaan työkokemuksen, koulutuksen ja harrastusten käsitteleminen vahvisti asiakkaan itsearvostusta ja pystyvyyden tunnetta. Näin keskustelussa voitiin suunnata motivoitumista toimenpiteiden suunnittelussa.

H1: Keskustelussa mietitään, mikä olisi mielekäs paikka kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakas kertoo erilaisista käsityöharrastuksistaan. Hän esittelee puhelimellaan tekemiään monentyyppisiä käsitöitä meille kaikille ja on selvästi ylpeä omista kädentaidoistaan.

Asiakkaat itse ilmaisivat omien osaamisten ja taitojen esiin tuomisella erityisesti aikomuksistaan toteuttaa työllistymissuunnitelmaa. Tällä tavoin asiakkaat pystyivät vaikuttamaan esimerkiksi siihen, miten kuntouttava työtoiminta voitaisiin toteuttaa asiakkaan kannalta mielekkäällä tavalla, tai millaisiin työpaikkoihin palkkatukityöpaikkojen hakeminen kohdentui. Kuntouttavaan työtoimintaan suuntaavilla asiakkailla oli useimmiten selkeä käsitys haluamastaan työtoimintapaikasta.

Asiakkaiden henkilökohtaiset odotukset asiakastapaamiselle kytkeytyivät siihen, miten asiakas hahmotti omaa tilannettaan ja itseymmärrystään työmarkkina-asemastaan. Asiakkaat odottivat työntekijöiltä tukea tarvitsemiinsa palveluihin pääsemiseksi. Erään asiakkaan kohdalla TYP-palvelun monialainen yhteistyöprosessi oli selkiinnyttänyt tilannetta monelta osin hyvään suuntaan. Useita palveluja oli sovitettu onnistuneesti yhteen asiakkaan kuntoutumisen ja päihteettömyyden tueksi sekä työkyvyn ja eläkeselvittelyjen toteutumiseksi.

H2: Asiakas kertoi olevansa tyytyväinen tilanteeseensa ja työntekijöiltä saamaansa tukeen. Työntekijä toi esille, miten asiakkaan omalla toiminnalla ja elämänvalinnoilla on ollut merkitystä palvelujen toteutumisessa. Asiakas antoi hyvää palautetta työntekijöille toteamalla: ”Vaikuttaa siltä, että nämä naiset on sellaisia, että asiat laitetaan hoitumaan.”

Asiakastapaamisissa esille tullut osaaminen liittyi erityisesti palvelujärjestelmässä toimimisessa tarvittaviin tietoihin ja taitoihin. Paljon palveluita käyttävinä asiakkaina useimmilla oli kokemusta ja taitoa hoitaa asioitaan ja hakea heille kuuluvia etuuksia. Aina osaaminen ei riittänyt, mikä näkyi palvelujärjestelmässä toimimisen vaikeutena.

Asiakkaat eivät osanneet toimia palvelujärjestelmän edellyttämällä tavalla, ellei heillä ollut tarvittavia tietoja ja taitoja asioidensa hoitamiseen. Asiakkailta, joilla oli useita toimintakykyä rajoittavia sairauksia, oli tietämättömyyttä siitä, mikä taho oli vastuussa sairausloman edellyttämän lääkärinlausunnon kirjoittamisesta. Osalle asiakkaista monialaiseen yhteispalveluun liittyvä palveluviidakko ja siihen liittyvät käsitteet olivat vaikeasti ymmärrettäviä. Asiakkaiden puutteelliset tiedot ja epäselvyydet palveluprosessissa näkyivät kyvyttömyytenä ottaa kantaa tarjottuun tukeen ja tehdä valintoja tarjolla olevien vaihtoehtojen välillä. Erityisesti kuntoutuksen toteuttamiseen liittyvä monialaisen yhteistyön toimintaperiaatteet näyttäytyivät usein vaikeina myös työntekijöille.

Kati Närhen ym. (2013, 124) tutkimuksessa nuoret aikuiset miehet kuvasivat työllisyys- ja sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmää monimutkaiseksi, vaikeaselkoiseksi ja joustamattomaksi, mikä tuotti heille osattomuuden ja epävarmuuden kokemuksia. Leena Åkerblad (2014, 69, 84-85) kirjoittaa, miten työllistymisen ongelmat, epävarmuus omasta työmarkkina-asemasta ja tulevaisuudesta pakottavat työttömän toistuvasti arvioimaan itseään ja omia mahdollisuuksiaan. Tällöin toimijuutta leimaa etsiminen, pelko turhista ponnisteluista ja rangaistuksista, vaihtoehtojen selvittäminen, valintojen vaikutusten puntarointi.

Kaksi asiakasta toi esille läheisten tiedoilla ja taidoilla olevan merkitystä vaikeista tilanteista selviytymiseen. Näissä tilanteissa asiakkaiden lähiverkoston kannustuksella ottaa tukea vastaan oli ollut merkitystä palveluihin hakeutumisessa ja avun saamisessa. Läheisten konkreettista apua tarvittiin myös itsenäisen asumisen ongelmissa.

Osaamisen ulottuvuuteen kytkeytyivät kykenemisen ja voimisen ulottuvuudet. Osaaminen on yksilön pysyvä, usein hankittu ominaisuus. Kyky sen sijaan viittaa tilannekohtaisiin tekijöihin. (Törrönen & Sulkunen 1997, 88-89.) Työttömyyden syynä voi olla tilanne, jolloin ihmisellä voi olla osaamista ammattialallaan, mutta osaamiselle ei ole käyttöä, koska hän ei kykene tekemään työtä. Eräälle asiakkaalle työkyvyn menettäminen myötä rajoittunut toimijuus merkitsi osattomuutta työelämästä ja asiakas oli sairastunut tilanteensa vaikeutuessa myös masennukseen.

H8: Asiakas toteaa, että hän ei edes hakisi eläkettä, jos hänellä olisi pelkkä masennus, vaan hän menisi töihin.

Asiakastapaamisissa eri ammatteja edustavat työntekijät toivat oman asiantuntijaroolinsa näkökulman työskentelyyn. Kahdessa asiakastapaamisessa asiakkaan tilannetta arvioivat te-asiantuntija yhdessä kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan kanssa, sosiaalihojaajan ollessa estynyt osallistumaan. Kolmannen työntekijän puuttuessa kaksi muuta työntekijää saivat enemmän tilaa oman asiantuntijaroolinsa toteuttamiseen. Sosiaalihojaajan puuttuessa asiakastapaamisissa painottui työelämään suuntautuva ohjaus ja neuvontatyö. Te-asiantuntija ohjasi asiakasta työllistymiseen liittyvissä asioissa tarjoamalla te-toimiston palveluita, kuten etsimään työnhakumahdollisuuksia tai koulutusneuvontaa myös tilanteissa, jolloin asiakas itse toi esille toiveen osallistua ensisijaisesti kuntouttavaan työtoimintaan.

H9: Te-asiantuntija: ”Kuntouttavan työtoiminnan jakso voidaan katkaista, jos työllistyt tai lähet kouluun. --- Te-toimisto tukee omaehtoista opiskelua, siihen voi saada työttömyysetuutta.”

Vaikka toimijoita oli vähemmän, asiakkaan toimintatilanteen läpi käyminen jäi ohueksi. TYP -yhteistyössä sosiaalihojaajan työ painottui asiakkaan kokonaistilanteen huomioimiseen ja työvoimahallinnon roolina oli enemmän työllistymiseen liittyvät seikat. Sosiaalihojaajan mukana oleminen merkitsi työttömän asiakkaan kannalta kokonaisvaltaisemmin toteutuvaa tilannearviointia ja työllistymisen esteiden selvittämistä.

H1: Asiakkaan päätökseen osallistumisesta vaikuttaa monet esille tulevat asiat: terveydelliset rajoitteet, kotitilanne, sosiaaliset suhteet, mielekäs ajankäyttö, kuntouttavan työtoiminnan vaihtoehdot ja joustavuus. Sosiaalihojaaja huomioi asiakkaan tilannetta ja pohtii asiakkaan kanssa, miten kotona olevista töistä selvitään.

Monialaisen työskentelyn onnistuminen vaatii työntekijöiltä erityistä osaamista. Asiakastapaamiseen varatussa lyhyessä ajassa käsiteltäviä asioita oli yleensä runsaasti ja asiakkaan elämäntilanteen selvittely vaati usein yllättävän paljon aikaa. Vapaamuotoisessa keskustelussa siirryttiin kuitenkin nopeasti asiasta toiseen eri osapuolten ottaessa esille keskeisinä pitämiään asioita, mikä johti välillä toisen ohi tai päälle puhumiseen. Asioiden johdonmukainen käsittely olisi vaatinut jäsentyneempää tapaamisten suunnittelua ja työntekijöiden keskinäistä vuorovaikutusta.

Monialaisen työllistymissuunnitelman laatimisessa korostuu huolellisesti toteutettu palvelutarpeen arviointi ja toimenpiteiden henkilökohtainen räätälöinti. Erityisesti sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän ammattitaitoa tarvitaan suunnittelemaan palvelut siten, että asiakkaan toimintatilanne tulee huomioiduksi kokonaisvaltaisesti. Tämä tarkoittaa ymmärrystä asiakkaan elämäntilanteesta ja arjesta sekä motivaatiosta sekä arviointia palvelujen oikea-aikaisesta toteuttamisesta. (ks. Juhila 2008, 53, 55.)

Tarkiaisen & Heinon (2019, 133) tutkimuksessa TYP-työskentelyn esteenä näyttäytyi vaikeus yhteensovittaa eri ammattilaisten keskenään ristiriitaisia työn tavoitteita. TYP-palveluiden yhteensovittamisen esteet liittyivät pääosin resurssipulaan, suuriin asiakasmääriin, selkeytymättömiin työnkuviin, puutteellisiin työoloihin sekä monialaisen toiminnan organisoimisen ja johtamisen ongelmiin. Vaikeuden liittyivät puutteisiin yhteisen työn tavoitteiden määrittelyssä ja työn johtamiseen epäjohdonmukaisesti. Monialaisen yhteispalvelun työtä kehystivät TYP-työskentelylle asetettujen tavoitteiden sijaan työntekijöiden taustaorganisaatioiden tulostavoitteet.

5.1.3 Voida – rakenteiden mahdollistama toimijuus

Voimisen modaliteetti viittaa mahdollisuuksiin ja vaihtoehtoihin, joita kulloinenkin tilanne ja siinä ilmenevät rakenteet ja tekijät tuottavat ja avaavat (Jyrkämä 2008, 195). Rakenteet muodostuvat kaikesta ihmisen ympärillä olevasta, kuten toisista ihmisistä, palveluista, palvelujärjestelmästä ja lainsäädännöstä. Ihminen hahmottaa mahdollisuuksiaan suhteessa tähän ympäristöön. (Romakkaniemi 2010, 139, 148.)

Voimisen modaliteetti korostui tässä aineistossa TYP-palvelussa tarjolla olevina palveluina ja toimenpiteinä, joista keskeisimpiä käsittelen tässä luvussa. Taulukossa 1 näkyy, miten asiakkaan sen hetkinen toimintatilanne määritteli niitä

työllistymissuunnitelmassa sovittuja jatkotoimenpiteitä, joihin asiakkaan toimijuus suuntautui. TYP -palvelussa tarjottiin sekä työvoimapoliittisia että sosiaalipoliittisia toimenpiteitä ja tavoitteita. Joillekin tutkittaville asetettiin selkeä tavoite työllistymisestä avoimille työmarkkinoille, joidenkin kohdalla työelämään suuntautuminen ei ollut ensisijainen tavoite, vaan mielekkään arjen ja toimintakyvyn ylläpitäminen tai työkyvyttömyyseläkkeelle ohjautuminen. Asiakastilanteessa toimijuutta suuntasivat palveluiden sekä velvoittavat käytännöt että niiden sisältämät toimintamahdollisuudet ja niiden keskinäinen dynamiikka. Asiakkaan näkökulmasta voimiseen liittyivät myös muut modaaliset ulottuvuudet, jotka vaikuttivat valintojen tekemiseen ja niiden ehtoihin.

Taulukko 1: Asiakkaiden toimijuuden suunta monialaisen työllistymissuunnitelman perusteella

Toimijuuden suunta	Kuntouttava työtoiminta	Työtön työnhakija	Sairausloma
Työ- ja toimintakyvyn rajoitteet	2	1	-
Eläkeselvittely	1	-	1
Akuutti päihdeongelma	1	-	1
Kuntoutuksen tarve	-	-	1
Tavoitteena työelämä	1	1	-
Yhteensä	5	2	3

Asiakkaan toimijuuteen vaikutti se, millä tavalla hän pystyi hyödyntämään TYP-palvelussa tarjolla olevia tukea ja palveluita. Aineistossa oli työkykynsä menettäneitä pitkäaikaistyöttömiä, joiden asemaa vaikeuttivat eläkeselvittelyyn liittyvät järjestelmän ongelmat. TYP-palvelun tarjoama ohjauksellinen ja palveluista muodostuva tuki eivät palvelleet asiakasta, joka ei pysty ottamaan vastaan työtä, mutta jonka työkyvyttömyyseläkehakemus oli hylätty. Tällöin asiakkaan oma kokemus toimijuudestaan ja TYP-palvelun oletukset toimijuudelle eivät kohdanneet. Toisaalta aineisto osoitti, että eläkeselvittelyn pitkissä prosesseissa ihmisellä voi olla tarvetta ja halukkuutta osallistavalle toiminnalle, joka tukee päihitteettömyyttä, työkyvyn selvittelyä ja tuo rytmiä arkeen.

Pitkäaikaistyöttömien ryhmä on heterogeeninen ja työttömyyden syyt moninaisia. Pääosalle aineiston asiakkaista työttömyys oli ollut vuosia tosiasiallinen asema

työmarkkinoilla, jota tuli sietää, tai johon oli pitänyt sopeuta. TYP-palveluprosessi ei ollut edennyt suoraviivaisesti, ja asiakkuudet olivat pitkittyneitä. Pitkäkestoinen asiakkuus TYP-palvelussa asiakkaan toimijuus voi muodostua luonteeltaan säilyttäväksi, jolloin selkeää muutokseen tähtäävää tavoitetta ei muodostu.

Tapaamisissa asiakkaiden tilanteista hahmottuvan kuvan perusteella työttömyys ei ollut ainoa toimintamahdollisuuksia rajaava riski. Voimavaroja kavensivat esimerkiksi sairaudet, syrjään jääminen, päihteet, koulutuksen puuttuminen, kulkemisen vaikeudet, heikentynyt työ- ja toimintakyky.

H5: Asiakas kertoo saaneensa karenssin työstä irtisanoutumisen seurauksena. Syyksi hän kertoo: ”Viihde on jäänyt päälle.” Työntekijä kysyy: ”oletko nyt pysynyt kaidalla tiellä?” ”Heikosti”, sanoo asiakas, ”viihde on jäänyt päälle, asiakas toistaa.” Asiakas kertoo hävittäneensä auton lisäksi myös polkupyörän. ”Nyt ei ole sitäkään.”

Aktivointipolitiikkaa toteuttava järjestelmä ei ollut tuonut muutosta vuosien työttömyyteen. Joidenkin asiakkaiden muihin vaikeuksiin oli tosin löytynyt myös hyviä ratkaisuja ja he ovat päässeet tarvitsemiensa palveluiden piiriin.

Työttömyyteen sopeutuvaa toimijuutta kuvasi asiakkaiden esille tuoma tekeminen, kuten poronhoito, kansalaisopiston kurssit, käsityöt, kodinhoito, jotka toivat mielekkyyttä arkeen ja korvasivat puuttuvaa ansiotyötä. Asiakkaat, jotka kertoivat vaihtoehtoista tekemisestään, eivät määritelleet työttömyyttä negatiivisesti. Toisaalta esille tuli myös runsas päihteiden käyttö, harrastuksista luopuminen sekä lannistumisen kokemukset umpikujamaisissa tilanteissa, joissa järjestelmä ei pystynyt auttamaan sairaita pitkäaikaistyöttömiä, tai työkykyyn nähden soveltuvia työpaikkoja ei ollut tarjolla.

Työllistymismahdollisuudet ja paikallinen elinkeinorakenne resursseina ehdollistivat työttömän työnhakijan toimijuutta. Asiakkaiden työllistymismahdollisuuksiin vaikuttivat osaltaan sopivien työpaikkojen tai koulutuksen ja osaamisen puuttuminen. Asiakastapaamisissa työpaikkoja enemmän esillä olivat asiakkaiden tarvitsemat muut työllistymistä tukevat resurssit ja palvelut, sosiaaliturvaan ja sen ehtoihin liittyvät tekijät. Asiakkaiden tarpeet olivat monitahoisia, ja niiden eteenpäin vieminen edellytti pitkäkestoisia toimenpiteitä ja yhteensovitettuja palveluja. TYP-palvelun lisäarvo niin asiakkaille kuin työntekijöille onkin syntynyt nimenomaan yksilöllisestä, paneutuvasta ja moniammatillisesta yhteispalvelusta (Saikku 2016, 95).

Aineiston perusteella kuntouttava työtoiminta näyttäytyi keskeisenä osallistumista edistävänä toimenpiteenä monialaisessa työllistymissuunnitelmassa. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu ja siitä säädetään laissa 189/2001. Laki on perustaltaan selkeästi työllisyyspoliittinen, mutta laissa säädetty toimenpiteet ovat luonteeltaan aktivoivia ja kuntouttavia (Karjalainen & Karjalainen 2011, 10). Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään niille pitkään työttömänä olleille henkilöille, jotka saavat työmarkkinatukea tai toimeentulotukea ja jotka eivät työ- ja toimintakykynsä takia kykene osallistumaan TE-hallinnon ensisijaisiin palveluihin.

Kahdeksassa asiakastapaamisessa neuvoteltiin kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta ja sen toteuttamiseen päädyttiin viiden asiakkaan kanssa. Päätöksen tekemisessä ratkaisevaa oli se, että asiakas koki kuntouttavan työtoiminnan itselleen mielekkään vaihtoehtona. Asiakkaiden tavoitteet kuntouttavassa työtoiminnassa liittyivät työ- ja toimintakyvyn ja säännöllisen arkielämän tukemiseen tai mielekkään sisällön tuomiseen arkeen. Kuntouttavan työtoiminnan jakso pitkän työttömyyden jälkeen selkiytti käsitystä työttömän työkyvystä, mitä perustetta erityisesti työntekijät painottivat.

Tutkimuspaikkakunnalla kuntouttavaa työtoimintaa järjestettiin monimuotoisesti ja matalalla kynnyksellä, mikä selkeästi lisäsi mahdollisuuksia räätälöidä yksilöllisesti työkykyä ylläpitävää toimintaa. Pitkät välimatkat ja kulkuyhteyksien puuttuminen vaikuttivat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumiseen. Asiakkaille, joilla oli terveydellisiä rajoitteita, kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen yksi tai kaksi päivää viikossa oli mielekkäämpi vaihtoehto, kuin jokapäiväinen palkkatukityö. Minimiosallistuminen yhtenä päivänä viikossa oli myös riittävän matala kynnyks motivoitua hillitsemään päihteiden käyttöä. Yhdeksän euron päivittäinen korvaus ja kulukorvaus matkoista oli yhdelle asiakkaalle tärkeä kannuste osallistua toimintaan neljänä päivänä viikossa.

Kuntouttavan työtoiminnan on tarkoitus viedä asiakkaan tilannetta eteenpäin yksilöllisten tavoitteiden mukaisesti. Mäntynevan ja Isolan (2019, 258-259) näkemyksen mukaan kuntouttava työtoiminta voi suunnata toimijuutta myönteisellä tavalla silloin, kun palveluiden toteutuminen tukee selviytymistä ja poistaa toimijuutta rajoittavia tekijöitä, jotka liittyvät arjen jatkuvuuteen ja turvaamiseen. Toistuvat katkokset ja aktivointitoimenpiteistä toiseen pyöriminen eivät kuitenkaan vastaa työttömän tarpeisiin.

Toteutettaessa kuntouttavaa työtoimintaa asiakkaan tavoitteiden ja palvelutarpeen pohjalta voidaan aktivoinnin rinnalla puhua sosiaalisesta kuntoutuksesta, jonka

tavoitteena voi olla esimerkiksi työ- ja toimintakyvyn tai sosiaalisten taitojen parantaminen. Saikku (2016, 88) muistuttaa kuitenkin siitä, ettei asiakasta pidä velvoittaa osallistumaan sosiaalista toimintakykyä edistävään toimintaan karenssin uhalla silloin, kun se kuuluu määritellä sosiaalityön palveluihin. Kuntouttava työtoiminta ei lähtökohtaisesti vastaa niiden asiakkaiden tarpeita, joiden työttömyyden syynä on työpaikkojen puuttuminen tai heitä, joiden työkyky tai työllistymisen mahdollisuudet ovat olemattomat (mt. 2016, 88). Asiakastapaamisissa pyrittiin arvioimaan tällaisissa tilanteissa myös sitä, ohjataanko asiakasta työttömyysturvasta muun etuuden, lähinnä sairauspäivärahan piiriin.

TYP-palvelussa keskeinen asiakkaalle tarjottava palvelu oli työttömien terveydenhuolto ja työkyvyn arviointi. Tarvittaessa asiakas ohjattiin terveystarkastukseen ja sen perusteella työkyvyn arviointiin.

H1: Asiakas kertoo, että on suunnitellut aloittavansa myöhemmin syksyllä kuntouttavassa työtoiminnassa, kun on saanut lääkityksen kohdalleen. Työntekijä toteaa, että kannattaisi miettiä lääkärin kanssa, kirjoittaisiko hän sairauslomaa ja muistuttaa vielä, ettei terveysongelmien kanssa tarvitse sinnitellä loputtomasti. Myönnettyt sairaslomat edistävät mahdollisen sairaseläkeasian vireille panoa.

Lääkärin lausunnoilla oli merkitystä työllistymistoimenpiteiden suunnittelussa. Terveydellisten ongelmien selvittely ja toimintakyvyn ongelmien tunnistaminen ovat keskeinen osa pitkäaikaistyöttömien monialaista palvelurakennetta, jonka tarkoitus on vastata oikea-aikaisesti asiakkaan tarpeisiin. Saikun (2016, 89) mukaan asiakkaan tilannetta voi selkeyttää muutos työttömyysturvasta kuntoutus- tai työkyvyttömyysetuuksille. Viranomaisten yhteistyöllä ja Kelan ohjauskäytännöillä TYP-asiakastapaamisissa on merkitystä palveluiden toteutumisen ja saavutettavuuden kannalta.

Tarvetta Kelan asiantuntijuudelle arvioitiin asiakaskohtaisesti ja tarvittaessa asiakkaan kanssa sovittiin Kelan asiantuntijapalvelun kutumisesta seuraavaan asiakastapaamiseen. Kelan asiantuntijuus toimeentuloon, sairauspäivärahaan ja eläkkeisiin liittyvissä asioissa on tarpeellista asiakkaiden monimutkaisissa elämäntilanteissa. Kelan kuntoutuksen integroituminen TYP-yhteistyöhön on erityisen tärkeää toimijuuden kannalta silloin, kun asiakkaan työkyvyn heikentymisen taustalla ovat terveydentilaan, toimintakykyyn tai oppimiseen liittyvät syyt. Raija Kerättären (2016, 28) mukaan monialaisen työkyvyn ja

kuntoutustarpeen arviointia tulee tehostaa erityisesti nuorten kohdalla ja työttömyyden pitkittyessä.

5.1.4 Kyetä – kykenemättömyyden murentama toimijuus

Kykenemisen modaliteetilla tarkoitetaan fyysisiä ja psyykkisiä kykyjä (Jyrämä 2008, 195). Kykenemisen modaliteetilla kuvaan asiakkaan esille tuomaa kykenemistä ja sen heikentymistä, jolla asiakas toi esille käsitystään omasta toimijuudestaan ja sen mahdollisuuksista ja rajoitteista työllistymissuunnittelussa.

Aineiston asiakkaat olivat eri syistä työelämän ulkopuolella. Asiakkaat nostivat useimmiten heti keskustelun aluksi esille terveydentilaan liittyvät asiat, jotka näyttäytyivät asiakkaan näkökulmasta merkittävänä lähtökohtana työllistymissuunnittelussa.

H2: Asiakas aloittaa kertomalla kuulumiset, jotka liittyvät terveydellisiin tutkimuksiin, joita tehdään parhaillaan.

H3: Asiakas avaa keskustelun kertomalla terveydellisistä vaivoistaan ja kysyy, ”mitä voin tehdä tällä terveydellä ja tilanteella?”.

Työllistymisen edellytyksiä heikentäviksi tekijöiksi asiakkaat itse kuvasivat useimmin työkykyä rajoittavat sairaudet ja kahdessa tapauksessa runsaasta päihteiden käytöstä aiheutuvan kykenemättömyyden. Asiakastapaamisissa asiakkaat kuvailivat paljon kipujaan ja sairauksiaan, sekä työtä että yleisesti elämää monella tavalla rajoittavina. Sairausten aiheuttamat rajoitteet vaikeuttivat asiakkaiden arkea, harrastusten ja kotitöiden tekemistä, mutta vaikuttivat myös mielialaan ja jaksamiseen. Sairaudet vaikuttivat myös talouteen suurina lääkekuluina.

Terveydellisten ongelmien lisäksi asiakkaille oli kasautunut erilaisia sosiaalisia ongelmia, kuten asunnottomuutta, oppimisvaikeuksia ja puutteita työnhakuvalmiuksissa. Työllistymistä saattoi hankaloittaa myös rikostuomiot, heikko toimeentulo, vaatimaton työ- ja kouluhistoria, pitkät etäisyydet ja niihin liittyvät hankalat tai puutteelliset kulkuyhteydet tai perheenjäsenen avuntarve. Kokemus omasta kykenemisestä vaikutti asiakkaan tavoitteiden asettamiseen ja siihen, miten toimijuus suuntautui työllistymissuunnitelmassa esillä olevien vaihtoehtojen välillä. Asiakkaan määrittelemä

kykeneminen vaikutti myös siihen, miten asiakkaat suhtautuivat työntekijöiden heille tarjoamiin toimenpidevaihtoehtoihin.

Kerättären (2016, 29) mukaan työkyky on sidoksissa käsitykseen omasta pystyvyydestä ja mahdollisuuksista. Pitkäaikaistyöttömän on vaikea arvioida työkykyään, jos työtä ei ole koskaan ollut tai edellisestä työstä on kulunut huomattavan pitkä aika. Pitkään työttömänä olleiden kokemus työkyvystä on selvästi heikompi, kuin työssä olevien. Puolet työkykyä rajoittavista tekijöistä arvioidaan selittyvän taloudellisilla vaikeuksilla ja huonolla koulutustasolla. (Em. 2016, 42, 56.)

Heikentynyt terveydentila vaati aineiston asiakkailta sopeutuvaa toimijuutta monella elämänalueella, mutta se pakotti myös mukautumaan palvelujärjestelmän toimintatapoihin ja niiden ehtoihin. Rajoittunut kykeneminen merkitsi asiakastapaamisessa oman toimijuuden uudelleen arvioimista ja koettelemista. Neuvotteluosapuolina asiakkaat olivat useimmiten sekä kykeneviä että haluavia keskustelemaan omasta suunnitelmastaan ja tuomaan esille oman mielipiteensä ja arvion omasta kykenemisestään.

Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajan osallistuminen asiakastapaamiseen merkitsi asiakkaalle mahdollisuutta osallistua aktiivisesti oman toimenpiteen suunnitteluun ja tavoitteiden määrittelyyn, ja asiakkaat myös käyttivät tätä mahdollisuutta. Sairaudet ja kivut saattoivat rajoittaa vaihtoehtoja toteuttaa kuntouttava työtoiminta, mutta kuntouttavan työtoiminnan joustava toimintamalli tuki yksilöllistä osallistumista.

Sosiaali- ja työllisyyspoliittisten toimijoiden kaksijakoinen työskentelyote näyttäytyi jossain määrin yhteisessä työskentelyssä ja työllistymissuunnitelman laatimisessa. Työllisyyspoliittiset tavoitteet korostivat suoraviivaisemmin sitä, että työnhakija on työmarkkinoiden käytettävissä. Asiakkailta kykeneminen vaatii tasapainoilua suhteessa täytymiseen. Työntekijän esittämä vaihtoehto osallistua kuntouttavaan työtoimintaan tai jatkaa omaehtoista työnhakua oli merkitykseltään ristiriitainen asiakkaalle, joka suuntautui sairauslomalle ja eläkkeelle. Ristiriitaiset odotukset työntekijän ja asiakkaan välillä herättivät asiakkaissa vastustusta tai passiivisuutta. Vastustus ilmeni sairauden rajoittaman kykenemisen korostamista vastapuheena heille tarjottaviin aktivointiehtoihin.

H10: Työntekijä kysyy asiakkaalta, onko hän hakenut työpaikkoja, johon asiakas vastaa: ”Kyllä minulla on nyt ensisijainen nämä käjet. Työhommista ei nyt tule mittään, ihan sama, missä työssä, jossa pitää käsiä käyttää.”

Asiakkaan terveydentilaan liittyvät vaikeudet olivat johtaneet siihen, että asiakas suuntasi toimijuuttaan omaehtoisesta työhausta toisaalle ja hänen keskeisimmät palveluntarpeensa kohdistuivat muihin palveluihin.

H10: *Työntekijä kysyy asiakkaalta: ”Haluaisitko kuntouttavaan työtoimintaan tässä vaiheessa?” Asiakas vastaa: ”En minä kyllä tiää, olisiko siitä mitään hyötyä tähän vaiheeseen.” Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja sanoo: ”Kuntouttavassa tulee päivään mielekästä tekemistä ja ohjelmaa”.*

Lopulta tapaamisissa pyrittiin rakentamaan asiakkaan tilanteen kannalta realistinen ja joustava suunnitelma. Keskusteluissa ei tullut esille sellaisia tilanteita, jolloin asiakkaan toiminta uhkasi viedä häntä sanktion piiriin. Toimijuutta tukivat henkilökohtainen tavoitteiden määrittely ja niitä tukevat toimenpiteet ja palvelut.

Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaista tehdyn tutkimuksen mukaan asiakkailla on runsaasti työkykyä heikentäviä sairauksia, joista yleisimmät olivat mielenterveyden häiriöt (65 %), hermoston sairaudet (12 %) ja tuki- ja liikuntaelinsairaudet (9%). (Kerätär 2016, 71.) Tuija Oivo ja Raija Kerätär (2018, 27) esittävät, että noin 81 000 pitkäaikaistyöttömästä jopa kolmannes on työkyvyttömiä tai väärän etuuden piirissä. Työttömän toimijuuden kannalta on ristiriitaista olla työnhakijana työttömyysturvan piirissä, ellei pysty vastaanottamaan työtä. (Kerätär 2016, 28.) Närhen ym. (2013, 133) näkemyksen mukaan aktivointipolitiikan yhteydessä tarjottu mahdollisuus sisältää usein myös velvollisuuden sitoutua asiaan, jota ei välttämättä koeta omaksi tai joka koetaan oman elämän hallinnan kannalta jopa riskiksi.

Heikentynyt työ- ja toimintakyky tai työkyvyttömyys synnyttävät riippuvuutta palvelujärjestelmään ja edellyttävät sen ehtoihin mukautumista. Palvelujärjestelmä ei siitä huolimatta aina vastaa asiakkaan tarpeisiin, mikä heikentää luottamusta viranomaistoimintaan. Eräs asiakas oli saanut useita hylkääviä päätöksiä työkyvyttömyyseläkkeestä, mikä vaikutti jaksamiseen ja motivaatioon suunnata toimijuutta uudelleen ja osallistua kuntouttaviin toimenpiteisiin.

H8: *Työntekijä kysyy, jaksaisiko asiakas tehdä yhtä päivää viikossa kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakas vastaa, ettei pysty kipujen takia, sitä on kokeiltu. Työntekijä toteaa, että kuntouttavaa työtoimintaa on käytetty myös työkyvyn seuraamiseen, ja sillä voidaan todentaa työkyky. Työntekijä ehdottaa, että varataan 3 kk päähän uusi aika ja mietitään uudestaan*

kuntouttavaa työtoimintaa esimerkiksi 4 tuntia päivässä. ”Sekin on liikaa tällä hetkellä”, sanoo asiakas.

Institutionaaliset ja asiakastyöhön liittyvät käytännön voivat johtaa palveluista poiskäännyttämiseen tai asiakkaan palvelutarpeen torjumiseen tai ohittamiseen (Blomberg 2016, 41-61). Rajoittunut kykeneminen näytti eniten pienentävän toimijuutta heillä, joiden kykenemisen ja haluamisen suuntaamaa toimijuutta ehdollistivat palvelujärjestelmään liittyvät ehdot tai velvoitteet.

Usein moninaiset ongelmat vaativat ratkaisemista, ennen kuin asiakas on työkykyinen työsuhteeseen tai edes kuntouttavaan toimenpiteeseen. TYP-palvelu toimi myös yhdelle asunnottomuuden ja päihdeongelman vuoksi huonokuntoiselle asiakkaalle paikkana, jota kautta hän ohjautui ensisijaisiin palveluihin ennen TYP-palveluprosessin jatkamista. Asiakkaiden toiveet työelämästä näyttäytyivät hyvinkin haurailta, eivätkä työelämän realiteetit suhteessa koettuun työkykyyn vahvistaneet toiveita työllistymisestä. Työelämän vaativuus vei uskoa omiin kykyihin, mutta kuntouttava työtoimintakaan ei kaikkia motivoinut.

5.1.5 Haluta – toimijan motivaatio

Haluamisen modaliteetti liittyy tahtomiseen, päämääriin ja tavoitteisiin, motivaatioon ja motivoituneisuuteen (Jyrkämä 2008, 195). Haluaminen tai vastakkaisesti haluamattomuus kohdentuu olemassa oleviin valinnanmahdollisuuksiin ja niihin liitettäviin merkityksiin ja arvostuksiin. Haluamiseen vaikuttavat sekä yksilölliset tekijät, kuten itsearvostus ja itsen näkeminen oikeutettuna haluamaan, että ihmisen suhde palvelujärjestelmään ja sen kyky vastata ihmisen tarpeisiin. (Romakkaniemi 2010, 144.)

TYP-palvelussa toteutuvassa viranomaiskohtamisessa asiakas ei ole tasaveroisessa asemassa ammattilaiseen nähden, vaikka toimitaan asiakaslähtöisesti. Täytymisen ulottuvuus, joka liittyi järjestelmän ehtoihin, tuotti jännitteisyyttä asiakkaan toimijuuteen. Asiakkaat olivat tietoisia siitä, että heiltä odotetaan aktiivisuutta ja työllistymissuunnitelmaan sitoutumista. Asiakastapaamistilanteessa ammattilaisten toimintatavoilla ja asiantuntemuksella ohjattiin keskustelua kulkua. Työntekijät pyrkivät osallistamaan asiakasta tasavertaiseen keskusteluun. Kuulumisia kysymällä vuorovaikutuksessa annettiin asiakkaalle tilaa määritellä, mistä keskustelussa lähdetään liikkeelle.

Sopimukselliseen työskentelyyn kuului, että asiakkaiden toiveita kysyttiin ja huomioitiin toimenpiteistä ja palveluista sovittaessa. Asiakkaat kertoivat kiinnostuksestaan ja toiveistaan osallistua kuntouttaviin toimenpiteisiin ja halukkuudestaan sitoutua palveluihin. Sen jälkeen arvioitiin, miten asiakkaan toiveita ja suunnitelmaa voitiin toteuttaa. Asiakkaiden kiinnostusten ilmaisemisen tavat vaihtelivat, ja niissä kuvautui asiakkaan orientoituminen omaa elämää ja arjen järjestystä koskevan suunnitelman laatimiseen. Osa oli miettinyt jo ennen asiakastapaamista, miten haluaa edetä ja toteuttaa toiveensa.

H6: Asiakas kertoo, että on pohtinut erilaisia vaihtoehtoja saada palkkatukityötä, jotka ovat hänen nimeämänsä yhdistys ja eräs yritys. Ellei saa työpaikkaa, haluaa mennä työpajalle, josta on jo keskustellut alustavasti työpajan työvalmentajan kanssa.

Haluamista tai haluamattomuutta ilmaistiin eri tavoin. Halun ja toiveiden ilmaiseminen toi esille, että asiakkaat antoivat erilaisia merkityksiä aktivointisuunnitelman tekemiselle ja siinä määriteltävälle omaa elämää ja arjen järjestystä koskevalle suunnittelulle. Osa asiakkaista halusi asettaa suunnitelmalleen tavoitteita ja päämääriä, toiset taas eivät olleet kovinkaan kiinnostuneita pohtimaan niitä. Vaikka jotkut asiakkaista olivat haluttomia osallistumaan keskusteluun ja kertomaan tilanteestaan, hekin toivat esille mielipiteensä siitä, millä tavalla ovat valmiita osallistumaan tai eivät ole. Ellei asiakkaalla ollut näkemystä omista tavoitteistaan, hänelle tarjottiin osallistumisen vaihtoehtoja, usein kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista. Pohtiessaan kuntouttavan työtoiminnan sisältöä ja tavoitteita asiakkaat nimesivät erilaisia perusteita osallistumiselleen. Jotkut kokivat kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavan positiivisesti mielialaan ja jaksamiseen, toisia motivoi sen kautta muodostuvat sosiaaliset suhteet sekä mielekkäät työtehtävät.

H4: Työntekijä kysyy, onko asiakas ajatellut jatkaa kuntouttavaa työtoimintaa, johon asiakas vastaa, että haluaisi jatkaa, koska ”häntä on kaivattu työpaikalla”.

Kaksi asiakasta toi esille työelämäänsä liittyviä tulevaisuuden toiveitaan. Työn merkitys ja motivaatio tehdä työtä voivat olla hyvin erilaisia eri tilanteessa oleville ihmisille. Työttömyys ei välttämättä ole omaa elämää hajottava tekijä eikä työelämäänsä liitetä työelämässä pärjäämisen pakkoa. Asiakkaiden kykenemisessä on myös voinut tapahtua isoja muutoksia suhteessa työelämän vaatimuksiin, mikä on vaikuttanut siihen, että haluaminen on kohdistettava eri asioihin.

Aineistossa oli löydettävissä toisaalta aloitteellista haluamista, joka ilmeni asiakkaan toiminnassa aktiivisena osallistumisena vuorovaikutukseen ja omien tavoitteiden asettamisena. Päinvastaista tilannetta kuvasi passiivisuus, haluttomuus ja torjunta, jolloin asiakkaiden oli vaikeaa löytää mielekästä toimijuutta tässä kontekstissa. Torjuntaan vaikutti asiakkaan kokema kykenemättömyys sekä luopuminen työhön liittyvistä tavoitteista ja itsearvostuksesta. Joidenkin asiakkaiden kiinnostuneisuus heräsi työntekijöiden esittämien vaihtoehtojen kautta. Haluamattomuus tai epävarmuus saattoi muuttua asiakastilanteessa haluamiseksi myös pakon tai toisaalta itsestä lähtevät sinnikkyuden voimalla.

Eräässä asiakastapaamisessa työntekijät suostuttelivat asiakasta osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan pitkän työttömyyden katkaisemiseksi ja työkyvyn ylläpitämiseksi. Asiakas suhtautui torjuvasti työntekijöiden näkemykseen siitä, mikä olisi hänelle tilanteessa hyväksi. Sen sijaan hän suhtautui torjuvasti tarjolla olevaan sosiaaliseen tukeen ja piti kiinni ensisijaisesta toiveestaan saada ansiotyötä, vaikka työllistyminen oli yrittämisestä huolimatta osoittautunut vaikeaksi. Asiakas halusi TYP-palvelusta ennen kaikkea tietoa ja tukea työllistymismahdollisuuksiin, vaikka pitkittynyt työttömyys ja heikentynyt terveys aiheuttivat epävarmuutta ja toivottomuutta. Kun yhteistä näkemystä palveluiden suuntaamisesta ei syntynyt, asiakkaan toimijuutta suuntasi haluaminen, mutta rajasi voiminen ja kykeneminen. Väsynyt toimijuus kuvasi asiakkaan kokemusta tilanteestaan, jossa työllistymissuunnitelman laatiminen ei näyttänyt tuottavan uudenlaisia ratkaisuja vaikeaan tilanteeseen.

Seuraavassa pitkähkössä aineisto-otteessa kuvataan, miten asiakas pitää sinnikkäästi kiinni toiveestaan jatkaa kuntouttavassa työtoiminnassa, vaikka työntekijät pyrkivät tekemään tilaa uusille toimintamahdollisuuksille. Asiakkaan näkökulmasta työntekijöiden toimintaa voi tulkita painostukseksi, mikä vahvasti asiakkaan haluamattomuutta ulkoapäin tuotettuun toimijuuteen. Kokemus omasta kyvyttömyydestä vaikuttaa motivaatioon, erityisesti jos tavoitteet eivät vastaa omia toimintaedellytyksiä. Asiakkaan kokema kontrolli tai painostus uhkaavat toimijuutta, jolloin uudenlaista toimijuutta on vaikea rakentaa.

H 4: Työntekijä sanoo sitten, että ”uuden ammatin hankkiminen olisi edessä, jos haluaa ammatillisia haaveita toteuttaa, koska ei voi tehdä oman alan töitä”. Työntekijät kommentoivat yhdessä, ettei kuntouttavassa työtoiminnassa ammattiosaamista sinänsä saada lisättyä, mutta ideoita voi saada. Asiakas ei kommentoi tätä keskustelua, vaan alkaa esitellä

ihottumaa käsivarsissaan. Hetken aikaa keskustellaan asiakkaan vaivoista. Työntekijä jatkaa taas kertomalla, että ”nykyiset koulutusvaihtoehdot ja opiskelutavat ovat joustavia ja niitä voi suorittaa yksilöllisesti.” Asiakas on hiljaa. Toinen työntekijä vakuuttaa samaa. Sitten asiakas sanoo, että ”olen viimeksi lukenut ala-asteella”. Hän kertoo, että lopetti lukemisen yläasteella ja sen jälkeen ei ole lukenut mitään. Työntekijä vielä jatkaa yksilöllisistä opiskelutavoista. Asiakas ei näytä innostuvan ja torjuu työntekijöiden yritykset herättää ajatusta opiskelusta. Sitten yksi työntekijä muistaa, että ”sinähän olet harrastanut musiikkia?” Asiakas vastaa, ettei harrasta enää. Toinen työntekijä kysyy, entä laulaminen? ”Ei ole minun juttu.” Työntekijä vielä kysyy, onko asiakas innostunut käsitöistä, mutta asiakas torjuu, ja sanoo, ettei ole innostunut. Työntekijä toteaa sitten, että jatketaan aikaisemman suunnitelman mukaisesti kuntouttavaa työtoimintaa.

Monet asiakkaista puhuivat omista henkilökohtaisista vaikeuksistaan ja ongelmistaan avoimesti, jolla he kuvasivat kykenemistään ja perustelivat haluamistaan. Kuulluksi tuleminen vahvisti asiakkaan luottamusta itseensä toimijana ja mahdollisuuksia toimia tasavertaisesti yhdessä työntekijöiden kanssa. Asiakkaiden luottamus työntekijöihin tuki työskentelyn vastavuoroisuutta ja auttoi työntekijöitä ymmärtämään asiakkaan tilannetta.

5.1.6 Tuntea – sopeutuva toimijuus

Tuntemisen modaliteetti kuvaa ihmisen perusominaisuutta arvioida, arvottaa, kokea ja liittää omia tunteitaan kohtaamiinsa asioihin (Jyrkämä 2008, 195). Asiakastilanne sisälsi paljon vuorovaikutusta, jossa keskusteltiin asiakkaan sen hetkisestä tilanteesta ja suunnitelmista. Vuorovaikutusasetelman tarkoituksena oli lisätä toimijoiden keskinäistä ymmärrystä, ja virittää asiakkaat jäsentämään omaa tilannettaan ja suoriutumistaan suhteessa TYP-palvelussa tarjottuun toimintaan ja päämääriin.

Aineistossa tuntea-modaliteetti liittyy asiakastilanteen herättämiin tunteisiin, arvoihin ja asenteisiin, joita tulkitseen toimijoiden käyttämien suullisten ja kehoallisten metaforisten ilmaisujen avulla. Viittaan metaforalla aineistosta poimittuihin, kielikuvan kaltaiseen, epäsuoraan ja monimerkitykselliseen ilmaisutapaan osana vuorovaikutuksen kulkua.

Metaforan kautta vuorovaikutuksen osapuoli ilmaisi tilanteen herättämiä kokemuksia ja tunteita, joita oli ehkä vaikea kertoa muulla tavoin. Sopeutuva toimijuus kuvaa oman toimijuuden ja palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien ja ehtojen välille muodostuvaa tasapainottelevaa toimijuutta.

Asiakkaille oli tullut aikaisemmilta käynneiltä tutuksi monialaisen yhteispalvelun tapaamisen luonne, jossa asiakkaan kanssa työskenteli kahdesta kolmeen työntekijää, ja asiakkaan henkilökohtaisia asioita kartoitettiin varsin tarkasti. Koska asiakkaan asioita oli käsitelty jo palveluprosessin aikaisemmassa vaiheessa, asiakkaat odottivat työntekijöiltä perehtyneisyyttä asiakkaan kokonaistilanteeseen. Seuraavan kommentin voi tulkita asiakkaan näkemyksenä siitä, miltä tuntuu kertoa asiansa tai ongelmansa yhä uudelleen vieläpä samoille ihmisille. Asiakas kertoo, miten hänen terveyteen liittyvät tutkimukset ovat edenneet. Työntekijä esittää asiakkaalle kysymyksen liittyen hänelle aiemmin tehtyihin toimenpiteisiin, johon asiakas kommentoi:

H2: *"Onpa täällä tietämätöntä porukkaa!"*

Samalla asiakkaalla oli meneillään työkykyselvitykset, johon liittyi useita erilaisia terveydenhuollon tutkimuskäyntejä. Asiakas kuvaili tilannetta hyväntahtoisesti, mutta kuvasi samalla toimijuuttaan palveluorientaation kohteena.

H2: *"tutkijat on kimpussa."*

Asiakkaan osallistumisella työskentelyyn oli keskeinen merkitys henkilökohtaisten tavoitteiden ja laadittavan suunnitelman toteutumiseksi. Osallistumisessa keskeistä oli asiakkaan oma arvio tilanteestaan, jonka perusteella voitiin pohtia yhdessä asiakkaan toimintavalmiuksia suhteessa työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin sekä arvioida palvelujen tarvetta. Asiakkaan motivaatiolla oli yhteys siihen, miten asiakas arvotti ja koki asiakastapaamisen ja suunnitelman toteuttamisen. Kun asiakas oli motivoitunut yhteiseen työskentelyyn, hän halusi arvioida omaa tilannettaan ja osallistua aktiivisesti suunnitelman tekemiseen. Jotkut asiakkaista toivat esille myös luottamuksensa siihen, että yhteinen työskentely vie eteenpäin kohti omia tavoitteita. Eräs asiakas kuvasi omaa tilannettaan, jossa merkittäviä olivat onnistuneet kokemukset palkkatukityöjaksolta sekä työnantajalta saatu tuki. Hyvät kokemukset vahvistivat luottamusta sekä omaan toimijuuteen että palveluista saatuun tukeen.

H6: *Asiakas kertoo omasta tilanteestaan ja toivoo, että ”tilanne menee edelleen paremmaksi”. Hän jatkaa sanomalla: ”En anna laivan upota enää.”*

Asiakkailla, joilla oli päihdeongelma, oli kokemuksia aktivointitoimenpiteiden epäonnistumisesta ja niiden johtamisesta sanktioihin. Päihdeongelman tai terveydellisten syiden rajatessa toimijuutta asiakkaille oli erityisen tärkeää tulla kuulluksi ja ymmärretyksi, jotta palvelut voitiin toteuttaa oikea-aikaisesti ja suunnitella siten, että toimenpiteiden keskeytyminen ei johtaisi sanktioihin.

H7: *Asiakas kertoo, että aiemmin kokeiltiin kuntouttavaa työtoimintaa, mutta se ei onnistunut, kun hän ei voinut mennä työpaikalle. ”Pitäis olla semmoinen työpaikka, jossa voi päissään pöristä.” --- (Keskustelussa pohditaan vaihtoehtoja toteuttaa kuntouttavaa työtoimintaa ja hillitä alkoholin käyttöä) --- Asiakas tarttuu tarjottuun vaihtoehtoon ja pohtii mahdollisuuksiaan. Hetkeksi asiakkaalla herää toive, mutta sitten hän sanoo: ”Ei siitä kuntouttavasta tule mitään, se on pään hakkaamista seinään”.*

Asiakastapaamisissa käsiteltiin asiakkaiden työttömyyteen kytkeytyviä ja heidän elämäntilanteissaan tunnistamia erilaisia vaikeuksia ja niihin liittyviä palvelutarpeita. Keskustelut olivat tunnepitoisia, sillä vaikeisiin asioihin liittyy erilaisia yksilöllisesti koettavia kielteisiä tunteita ja ulkopuolisuutta. Värikkäät, tunnepitoiset ilmaisu kertoivat paitsi koetuista vaikeuksista, myös kyvystä kokea ja tuntea voimakkaasti sekä tarpeesta tulla kuulluksi ja ymmärretyksi.

H10: *”sitten olen ravannu lääkäriellä”.*

H5: *”Kostea kesä takana.”, sanoo asiakas.*

H2: *(asiakas viittaa sairauden aiheuttamiin kohtauksiin todeten:)”Niitä ei karkuun pääse”.*

TYP-palvelun asiakkuuteen liittyy palvelujen yhteensovittamisen tarve. Aineisto tuki käsitystä siitä, että asiakkaan palveluprosessi ei yleensä etene lineaarisesti, eikä johda aina selkeään ratkaisuun. Osaamisen modaliteetin kohdalla tuli esiin palveluohjauksen merkitys toimijuuden tukemisessa silloin, kun asiakas tarvitsi palveluja useilta eri sektoreilta usein pitkissä asiakasprosesseissa. Asiakas joutuu tällaisessa tilanteessa helposti mukautumaan järjestelmäkeskeisen viranomaistyön kohteeksi, mutta samalla

asiakkaalta odotetaan aktiivisuutta ja sitoutumista oman tilanteen edistymiseksi. Erään asiakkaan tilanteessa neuvoteltiin siitä, miten moniammatillisessa työskentelyssä edetään. Toimijuuteen kohdistui ristiriitaisia odotuksia. Palvelujärjestelmän asiakkaalta odottamia siirtymiä ei ollut tapahtunut toistuvista toimenpiteistä huolimatta, mutta asiakas ei ollut halukas asettamaan itselleen uusia tavoitteita. Neuvottelutilanne aiheutti asiakkaalle epäselvyyttä siitä, mitä odotuksia työskentely asettaa hänelle itselleen.

H4: Työntekijä kysyy, ”onko asiakas kiinnostunut lääkinnällisestä kuntoutuksesta”. Asiakas vastaa jotain epäselvää, ja sanoo, että toteutuukohan se. Sitten asiakas sanoo jotain, joka ehkä kuvaa vertauskuvallisella tavalla hänen ymmärrystään tilanteesta: ”siinä käy niin ---, että ilman navigaattoria eksyy eikä tiedä mihin mennä. ”

Viranomaistoiminnassa voidaan lisätä asiakkaiden toimintamahdollisuuksia kiinnittämällä huomiota toimintatapoihin käytännön asiakastilanteissa. Sanna Blombergin (2016, 68-71) havaintojen mukaan julkisia palveluita käyttävät ihmiset toivovat kunnioittavaa vuorovaikutusta, tasavertaista kohtaamista, kuuntelemista ja ymmärretyksi tulemistä. Asiakkaille tärkeää on, että he voivat sanoa oman mielipiteensä ja heille annetaan mahdollisuus päättää omista asioistaan. Epäluottamusta viranomaisia kohtaan lisäävät kokemukset ohitetuksi tulemisesta, viranomaisten välinpitämättömyydestä tai se, ettei asiakkaan kertomusta kuunneltu tai uskottu. Myös Romakkaniemen ym. (2018, 11) mukaan yksittäisellä työntekijällä on merkittävä rooli paitsi asiakkaan ohjautumisessa palveluihin, myös asiakaslähtöisyyden tai osallisuuden todentumiselle asiakaskohtaamisissa.

5.1.8 Yhteenveto toimijuuden rakentumista ohjaavista modaliteeteista

Ensimmäisessä tulosluvussa olen tarkastellut monialaisen yhteispalvelun asiakastapaamisessa muotoutuvaa asiakkaan toimijuutta modaliteettiviitekehyksen avulla. Monialaisen yhteispalvelun asiakastapaaminen oli tapahtuma, jossa asiakkaat tekivät valintoja ja päätöksiä itseään koskevista asioista. Asiakkaat olivat itsenäisiä, omaa elämäänsä koskevia valintoja tekeviä toimijoita, mutta samaan aikaan heidän toimintatilanteeseensa työelämäosallisuuden näkökulmasta liittyi haavoittavia tekijöitä ja toimijuutta rajaavia reunaehtoja.

Modaalisten ulottuvuuksien avulla tarkasteltuna TYP -asiakkaan toimijuus rakentui vahvasti ulkoisten, eli palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien ja ehtojen puitteissa. Samalla toimijuus rakentui myös asiakkaan sisäisten modaalisten ulottuvuuksien ohjaamana, jotka huomioimalla toimijuutta voitiin tukea myös ulkoapäin. Toimijuutta toteutettiin asiakastapaamisissa aktiivisena toimimisena oman työllistymissuunnitelman laatimisessa, valintojen ja päätösten tekemisellä ja tuen vastaanottamisena. Toimijuus ilmeni myös passiivisuutena, vetäytymisenä, tekemättä jättämisenä ja toimimisena vastoin odotuksia.

Täytymisen modaliteetti ilmaisi ulkoapäin ohjattua, velvoitettua toimijuutta, jossa ei ollut mahdollisuutta tehdä valintoja tai niitä voitiin tehdä viranomaisen määrittämien vaihtoehtoja sisällä tai välillä. TYP -asiakas oli palvelutoiminnan kohteena, jolloin institutionaaliset rakenteet, kuten lainsäädäntö ja organisaatiolähtöinen toiminta, määrittivät toimijuuden rajoja. Asiakastapaamisia kuvasi kuitenkin enemmän neuvottelullisuus ja kontrollia ja pakkoa ilmaisevaa toimintaa vältettiin.

Monialaisessa yhteispalvelussa asiakkaan toimijuutta ehdollisti työttömän asiakkaan velvollisuus toimia viranomaisohjeiden mukaan ja aktivoinnin käytäntönä korostuva asiakkaan vastuu omasta toiminnasta palveluiden toteutumisesta. Vaikka toimijuus määrittyi täytymisen modaliteetilla velvoitettuna, se näyttäytyi myös mahdollisuutena rakentaa toimijuutta haluttuun suuntaan. Tällöin toimijuuteen kytkeytyivät muut modaaliset ulottuvuudet.

Osaaminen näyttäytyi aineistossa toimijuutta sekä mahdollistavana että ehdollistavana ulottuvuutena. Asiakkaan tiedoilla ja taidoilla oli merkitystä yhteisen ymmärryksen muodostumiseen asiakkaan toimintatilanteesta. Asiakkaalla täytyy olla riittävästi tietoa tarjolla olevista palveluista ja niihin hakeutumisesta. Asiakkaat tarvitsivat selkeitä ohjeita siitä, mistä palveluita saa, miten niitä haetaan ja mitkä ovat palveluihin pääsemisen kriteerit. Saatu ammatillinen ohjaus ja neuvonta tukivat asiakkaan toimijuutta. Asiakkaat olivat useiden palveluiden käyttäjiä, ja näiden palveluiden ammattilaisten tiedot ja taidot olivat tärkeitä asiakkaan toimintatilanteen selkiytymisen ja palveluihin pääsemisen kannalta. Vastaavasti järjestelmän epäselvyydet, negatiiviset kokemukset palveluissa ja niiden saavutettavuudesta heikensivät asiakkaan toimijuutta ja lisäsivät epävarmuutta oman tilanteen suunnittelussa.

Omien tietojen ja taitojen esille nostaminen ja niiden arvostaminen olivat yhteydessä halukkuuteen vaikuttaa aktiivisesti työllistymissuunnitelman sisältöön ja valintojen

tekemiseen. Osallistuminen omaa osaamista vastaavalla tavalla vahvisti asiakkaan toimijuutta.

Aineistossa voimisen ulottuvuus liittyi toisaalta asiakkaan esille tuomiin, itsensä löytämiin, että TYP-palvelun kautta tuotettuihin mahdollisuuksiin. Voids-ulottuvuus kuvasi rakenteiden ylläpitämää toimijuutta, jossa asiakkaan toimijuutta tukivat sekä asiakkaan itsensä ympärillään näkemät ja kokemat mahdollisuudet sekä TYP-palvelun tarjoamat vaihtoehdot ja palvelut. Voimisen modaliteetti korostui tässä aineistossa TYP-palvelussa tarjolla olevina palveluina ja toimenpiteinä. Asiakastilanteessa toimijuutta suuntasivat palveluiden sekä velvoittavat käytännöt että niiden sisältämät toimintamahdollisuudet ja niiden keskinäinen dynamiikka. Voimiseen liittyivät myös muut modaaliset ulottuvuudet, jotka vaikuttivat valintojen tekemiseen, rajoittaen tai laajentaen näin toimijuutta. Yksilölähtöinen työskentelytapa ja asiakkaan osallistuminen omien tavoitteidensa laatimiseen tukivat toimijuutta.

Kykenemisen modaliteetti tuli vahvasti esille sairauksiin liittyvinä työ- ja toimintakyvyn ongelmina. Kykenemisen ulottuvuus liittyi aineistossa asiakkaiden näkökulmasta työllistymisen esteiden esille tuomiseen ja oman tilanteen arvioimiseen ja tavoitteiden asettamiseen työllistymissuunnittelussa. Kykenemättömyyttä kuvattiin rajoittuneena toimijuutena ja se johti usein haluttomuuteen. Kykenemättömyyden kuvaaminen oli myös asiakkaan tapa kertoa omista tarpeistaan ja toiveistaan. Asiakkaan kohtaavan työntekijän kannalta se merkitsi mahdollisuutta arvioida asiakkaan toimijuuden esteitä ja löytää asiakkaan hyvinvointia parhaalla mahdollisella tavalla lisäävä etenemistapa. Asiakkaan toimijuutta ehdollisti se, jos hänelle esitettiin suunnitelmia, jotka eivät olleet asiakkaan tilanteessa mahdollisia.

Aineistossa haluaminen liittyi asiakkaiden mielipiteiden, toiveiden ja tavoitteiden esittämiseen sekä niiden kuulemiseen, kunnioittamiseen ja huomioon ottamiseen asiakkaan työllistymissuunnitelmassa. Haluaminen tai haluamattomuus suuntasi yhteisen ymmärryksen syntymistä ja työllistymissuunnitelmassa sovittavia ratkaisuja.

Haluaminen näyttäytyi tärkeänä toimijuutta kannattelevana ulottuvuutena. Asiakkaan omilla toiveilla, tavoitteilla ja arvoilla on toimijuuden kannalta tärkeä merkitys asiakasprosessissa, sillä niiden kautta ihminen rakentaa elämänsä (Pohjola 2010, 31). Haluamisen -modaliteetilla oli asiakkaan osallistumisen kannalta keskeinen merkitys tilanteessa, jossa neuvoteltiin häntä itseään koskevista suunnitelmista, mutta palvelujärjestelmän määrittämät vaihtoehdot ja ehdot rajasivat ja suuntasivat haluamista.

Toimijuus rakentuu aina tilanteissa ja vuorovaikutuksessa ja kyky liittää tunteita kohtaamiinsa asioihin ilmaisee toimijuutta. Aineistossa tuntea-modaliteetti liittyi asiakastilanteen herättämiin tunteisiin, arvoihin ja asenteisiin, joita tulkitsin toimijoiden käyttämien suullisten ja kehollisten metaforisten ilmaisujen avulla. Tunteet ja olotilat suuntasivat tilanteesta tehtyjä tulkintoja ja arvioita ohjaten toimintaa. Asiakaskohtaamisissa värikkäät, tunnepitoiset ilmaisut kertoivat myös koetuista vaikeuksista, kyvystä kokea ja tuntea voimakkaasti sekä tarpeesta tulla kuulluksi ja ymmärretyksi. Tuntemisen modaliteetti näyttäytyi sopeutuvana toimijuutena, jolla tarkoitan oman toimijuuden ja palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien ja ehtojen välille muodostuvaa tasapainottelevaa toimijuutta.

Toimijuuden modaliteetit vaikuttivat eri tavoin toimijuuteen ja toimijuuden toteuttamisen tapoihin. Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että täytymisen, voimisen, kykenemisen ja myös osaamisen modaliteettien valossa TYP -asiakkaan toimijuus rakentui vahvemmin palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien ja ehtojen puitteissa. Tämä merkitsi myös asiakkaan olemista toiminnan kohteena, jolloin toimijuudessa on kysymys siitä, miten järjestelmä normittaa, rajoittaa tai rakentaa ihmisen ymmärrystä omasta toimijuudestaan ja sen mahdollisuuksista.

Vaikka asiakkaan toimijuutta osittain kavennettiin ulkoapäin, sitä myös tuettiin tarjoamalla mahdollisuuksia. Huomioimalla itsestä lähtevät toimijuuden elementit, haluta, tuntea, osata voitiin vahvistaa asiakkaan toimijuuden edellytyksiä, tukea valinnanmahdollisuuksia ja päätöksentekoa. Asiakastapaamisessa pystyttiin tukemaan asiakkaan toimijuutta siitä huolimatta, että asiakkaan ja työntekijän näkemykset olivat erilaiset.

5.2 Muutokseen tähtäävät toimijuuden tilat

Tässä luvussa kuvaan, millaisia toimijuuden tiloja eri modaliteetit rakentavat TYP -palvelun asiakkaille. Toimijuuden tila tarkoittaa TYP -palvelun asiakastapaamisessa muotoutuvaa toiminnan tilaa, jossa toimijuus muotoutuu ja suuntautuu vuorovaikutuksessa ja modaalisten ulottuvuuksien kautta rakentuvana (ks. Jyrkämä 2007, 207). Tarkastelemalla asiakkaan toimijuuden rakentumista modaliteettien avulla erottelin kaksi erilaista, asiakastapaamisissa läsnä olevaa lähestymistapaa. TYP -asiakkaan toimijuus rakentui vahvasti ulkoisten, eli palvelujärjestelmän tarjoamien

mahdollisuuksien ja ehtojen puitteissa. Samalla toimijuus rakentui myös asiakkaan sisäisten modaalisten ulottuvuuksien ohjaamana, jotka huomioimalla toimijuutta voitiin tukea myös ulkoapäin.

Tässä luvussa jäsenän näiden kahden erilaisen, mutta samanaikaisesti toteutuvan toiminnan luonnetta ja päämääriä kuvaavan lähestymistavan avulla niitä ehtoja, joiden alla toimijuus syntyy. Erottelen kaksi erilaista, asiakastapaamisissa läsnä olevaa toimijuuden tilaa, joissa molemmissa tavoitteena oli tuottaa muutosta asiakkaiden toimijuudessa. Ensimmäisessä lähestymistavassa painottuvat TYP-palvelun organisaatiolähtöiset toimintakäytännöt ja asiakkaaseen kohdistetut velvoitteet asiakkaan tilanteen muuttamiseksi. Toisessa lähestymistavassa huomio oli TYP-asiakastapaamisen käytännöissä, jotka kiinnittivät asiakasta palveluihin ja suunnitelmallisen tuen piiriin.

Olen kiinnostunut siitä, miten asiakkaan toimijuus suuntautuu ja muotoutuu asiakastapaamisissa toteutuvissa käytännöissä ja vuorovaikutuksessa. Tarkastelussani suuntaan huomioni asiakastapaamisissa käytyihin keskusteluihin, ja niissä läsnä oleviin, organisaation asiakkaaseen kohdistamiin odotuksiin ja tavoitteisiin. Nämä odotukset ja tavoitteet määrittävät niitä ehtoja, joiden alla toimijuuden tila muodostuu ja sitä, millaiset tekemisen tavat ovat tilanteessa mahdollisia. Lähtökohtana tarkastelussa on ajatus toimijuudesta, joka on riippuvainen sosiaalisista valtarakenteista ja prosesseista. Hierarkkiset rakenteet ja toimintaympäristö muokkaavat toimijuutta ja vaikuttavat käytettävissä oleviin resursseihin. (Virkki 2004, 19-20; Vaattovaara 2015, 78-79.)

Ensimmäisessä alaluvussa käsittelen TYP-palvelussa toteutuvaa, organisaatiokeskeistä palvelutoimintaa, jossa ammattilaisten tavoitetta toteuttaa muutosta asiakkaan toimijuudessa ohjaavat lainsäädännölliset, velvoitteisiin perustuvat käytännöt ja tehtävät. Toisessa alaluvussa tarkastelen asiakastapaamisissa toteutuneita käytäntöjä, joiden tavoitteena oli tuoda muutosta ja järjestystä asiakkaan tilanteisiin kiinnittämällä asiakasta palveluihin ja suunnitelmallisen tuen piiriin.

5.2.1 Vastuullisen toimijuuden tila

TYP-palvelu on tutkimusten perusteella ollut osalle asiakkaista tärkeä keino suuntautua pois pitkäaikaistyöttömyydestä ja saada tarvitsemiaan palveluja. Työntekijöiden arvioiden perusteella TYP-palvelulla on voitu vaikuttaa enemmän asiakkaiden hyvinvointiin, kuin heidän työllistymiseensä. Kaikille asiakkaille TYP-palvelumallin

avulla ei ole löytynyt soveltuvaa pitkäkestoista ratkaisua. Organisaatiolähtöinen toimintamalli on tuottanut asiakkaaseen kohdistuvia odotuksia ja painotuksia, joita ei voida pitää kaikkien asiakkaiden kannalta tarkoituksenmukaisina. TYP-toiminnan lakisääteistymisen myötä asiakkuus on muuttunut pitkään työttömänä olleelle velvoittavaksi. Työllistymisen tavoite ohjaa toimintaa aiempaa yksiselitteisemmin, ja muunlaiset asiakkaan hyvinvoinnin tavoitteet ovat jääneet vähemmälle huomiolle. (Rajavaara ym. 2019b, 155.)

Aineiston TYP-tapaamisissa asiakkaaseen kohdistui täytymistä, joka ilmeni ulkoapäin annettuna veloitteena rakentaa uudenlaista toimijuutta palvelujärjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien ja ehtojen puitteissa. Kutsu monialaisen yhteispalveluun merkitsi, että asiakkaan toimijuus on puutteellista tai rajoittunutta, jota tulee ulkoapäin tukea muutoshakuiseen toimijuuteen. Asiakkaiden toimijuutta eivät rajoittaneet ainoastaan pitkittynyt työttömyys, vaan myös sosiaaliset ja terveydelliset ongelmat, joihin kohdistuvilla, palveluita yhteen sovittavilla toimilla asiakkaan muutosta voitiin tukea.

TYP-tapaamisessa laadittavassa työllistymissuunnitelmassa sovittiin niistä palveluista ja toimenpiteistä, joiden tarkoituksena oli edistää asiakkaan tilanteen muuttumista. Asiakkaalta odotettiin sitoutumista oman tilanteensa parantamiseksi. Oletamus työllistymissuunnitelmaan sitoutuneesta asiakkaasta nostaa esiin vastuullisen toimijuuden. Vastuullisen toimijan tavoitteena on päästä pois työttömän työnhakijan statuksesta ja edistää työllistymismahdollisuuksiaan sitoutumalla kuntouttaviin palveluihin.

TYP-palvelussa lähtökohtana oleva tavoite toimijuuden muutoksesta ei ole pohjimmiltaan asiakkaasta itsestään lähtevää. Työntekijöiden puheessa tuli esille asiakkaan tilanteeseen liittyviä kannanottoja ja ehdotuksia, jotka ilmaisivat palvelun asettamia odotuksia ja asiakkaaseen kohdistamaa kontrollia. Muutoksen tavoittelu kohdistui sekä työttömänä olemiseen, että asiakkaan elämäntilanteeseen. Asiakkaita kehoitettiin työn hakemiseen ja oman työuran suunnittelemiseen silloinkin, kun työllistymisnäkymät olivat hyvin rajalliset tai asiakkaan kykenemisen rajoittamat.

*H4: Työntekijä kysyy asiakkaalta: ”Onko sinulla työsuunnitelmia?”---
 ”Synnyttikö se (kuntouttava työtoiminta) jotain uutta ideaa koulutuksen tai
 työn suhteen?” --- Asiakkaalta tiedustellaan, olisiko hän kiinnostunut
 osallistumaan ryhmämuotoiseen toimintaan, jossa keskitytään pienin
 askelin elämänmuutokseen.*

Mikäli työllistyminen ei onnistunut, suunniteltiin muita vaihtoehtoja, joiden avulla asiakkaan tilanteeseen pyrittiin tuomaan muutosta. Asiakkaisiin kohdentuva muutospuhe tuotti ihanteen aktiivisesta ja vahvasta toimijuudesta, jossa työttömyys on ei-toivottu tila, ja jokainen haluaa olla osallisena työelämässä.

H9: Työntekijä: ”Puhuttiinko me (aiemmin) koulutuksesta? Lähet prosessihoitajakoulutukseen ammattikoululle, nehän on työllistyneet. Sehän se ois hyvä. (Asiakas ei kommentoi) --- Työntekijä: ”Sinä siis haluat jatkaa kuntouttavaa (työtoimintaa)?” Asiakas: ”Joo, haluan”. Toinen työntekijä jatkaa: ”Tavoitteeksi otetaan työkyvyn ylläpitäminen.” --- Työntekijä vielä palaa aiempiin ehdotuksiin: ”Kuntouttavan jakso voidaan katkaista, jos työllistyt tai lähdet kouluun.” Asiakas: ”Niin, oishan se palkkatyö.”

Työntekijät pyrkivät vuorovaikutuksen keinoin edistämään tapaamisen neuvotteluluonnetta ja osallistamaan asiakkaita mukaan keskusteluun. Asiakkaiden tilannetta ja mielipidettä selvitettiin kysymyksillä. Keskustelussa asiakkailta odotettiin omien näkemysten ja toiveiden esiin tuomista. Asiakkaita pyydettiin arvioimaan omaa työkykyään, mikä auttoi muodostamaan yhtenäisen näkemyksen työllistymissuunnitelmaan asetettavista tavoitteista ja toimenpiteistä. Työntekijät eivät määränneet tai vaatineet asiakasta tekemään valintoja tai toimimaan vastoin omaa tahtoaan. Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia tukeva työskentely oli toimijuuden toteutumisen kannalta merkille pantavaa.

Asiakkaat olivat sisäistäneet tapaamisen tavoitteellisuuden ja heihin kohdistuneet odotukset ja velvoitteet. Asiakkaat toimivat eri tavoin suhteessa tulkitsemiinsa odotuksiin. Moni asiakkaista pyrki selittämään työttömyyttään tai elämäntilanteensa ongelmia tai sitä, etteivät jaksaneet hakea aktiivisesti töitä tai osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. Osalla asiakkaista oli tarkka näkemys suunnitelmastaan, joka saattoi poiketa työntekijän ehdottamista tavoitteista. Jotkut asiakkaista olivat hyvin vaitonaisia tai eivät ilmaisseet selkeitä suunnitelmia tai tavoitteita, jolloin työntekijät rakensivat tulkintojensa perusteella vaihtoehtoja työttömyyden ratkaisemiseksi. Asiakkaiden tekemät valinnat muotoutuivat asiakastilanteesta käydyissä neuvotteluissa rakenteiden tuottamien ehtojen ja rajoitusten, ja itsestä lähtevien haluamisen, kykenemisen ja tuntemisen kokemusten välisessä suhteessa.

Tutkimusten perusteella kolmanneksella TYP-asiakkaista on pienellä tuella mahdollisuus työllistyä tai siirtyä koulutukseen, kolmannes asiakkaista tarvitsee paljon tukea ja palveluja, ja kolmannes asiakkaista hyötyisi eläkkeestä tai hoidollisista palveluista. (Saikku ym. 2019, 64.) Aineiston asiakkaista useimpien suhteet työelämään olivat hyvin ohuet. Asiakkaiden näkemyksissä sekä työllistymisen esteet että aktivointitoimenpiteisiin osallistumisen vaikeudet liittyivät eniten terveydentilaan. Lisäksi tunnistettavissa oli myös koulutukseen, sopivien työpaikkojen puuttumiseen, kulkemiseen, päihdeongelmaan ja motivaatioon liittyviä esteitä. Osa asiakkaista tunnisti tilanteensa parantuneen TYP-palvelussa. Asiakkaat tarvitsivat kuitenkin paljon tukea työelämän asettamien ja hyvinvoinnin tavoitteiden yhteensovittamiseen.

Asiakkailta edellytettiin kuitenkin sitoutumista ja vastuullisuutta, jotta palveluja voitiin järjestää asiakkaan toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Kaikki asiakkaat eivät kyenneet toimimaan yhteiskunnan ja instituutioiden asettamien odotusten mukaan. Elämänvalintojen haurastuttama toimijuus saattoi olla ristiriidassa TYP-palvelun asettamaan odotukseen muutoshakuisesta toimijuudesta, mikä näkyi turhautumisena ja pettymyksenä viranomaisiin. Kaikki asiakkaat eivät myöskään olleet sitoutuneet TYP-palvelussa tarjolla olevaan räätälöityyn tukeen, tai kiinnostuneet suunnittelemaan elämäänsä TYP-työkäytäntöjen pohjalta.

*H7: Työntekijä: ”Onko realistista saada juominen kuriin?” ---
päähiteidenkäytön lopettaminen olisi edellytys sille, että asiakas pääsisi
mielenterveyspalveluihin.*

Vastuuttava toimijuus merkitsi toimijuuden tilaa, jossa valintoja tehtiin lainsäädännön ja pakkojen kehyksessä. Velvoitettu asiakkuus TYP-palvelussa korosti asiakkaan paikkaa palvelutoiminnan kohteena, mutta samaan aikaan asetti asiakkaalle vaatimuksen sitoutua toimimaan aktiivisesti oman tilanteensa muuttumiseksi. Asiakkaaseen kohdistui odotuksia eteenpäin pyrkimisestä, suunnitelmiin sitoutumisesta ja näkyvien tulosten aikaan saamisesta.

Ristiriitaiseen positioon asettuminen saattoi aiheuttaa asiakkaissa riittämättömyyden tunnetta ja heikentää luottamusta yhteistyösuhteessa. Asiakkaiden käyttäytymisessä vetäytyminen näkyi passiivisena osallistumisena työskentelyyn. Turhautuminen ja luottamuksen puute näkyi kuormittumisena vuorovaikutustilanteessa, pettymyksenä ja selittelynä. Tällaista toimijuutta voi kuvata särkyneeksi. Työkyvyttömäksi itsensä

kokevan, masentuneen, päihteitä käyttävän tai työttömänä työpaikan puuttuessa olevan toimijuutta puristivat monenlaiset ristiriitaiset velvoitteet ja odotukset.

Ristiriitainen toimijuus voi olla vahingollinen ihmisen identiteetille ja rapauttaa luottamusta yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään. Vastuullisen toimijuuden kulttuurissa, jossa täytymisen ja voimisen modaliteetit korostuvat, kykenemätöntä, haluamatonta ja osaamatonta toimijuutta täytyy erikseen perustella. Yksilön vastuun liiallinen korostuminen voi pelkistää toimijuuden näennäistoimijuudeksi, joka ilmenee mahdollisuuksia ja valintoja ihannoivana puhetapana, mutta unohtaa yksilöiden todellisuudessa olevat toiminnan rajoitteet tai valintojen realistiset edellytykset. Ihmisten sosiaaliset, taloudelliset, kulttuuriset ja aineelliset edellytykset määrittävät vahvasti heidän valintojaan ja mahdollisuuksiaan. (ks. Eteläpelto ym. 2011, 13-14).

Aktiivisuuteen kytkeytyvä ymmärrys toimijuudesta voi kaventaa näkökulmaa asiakkaan tilanteesta. Toimijuus ei aina todellistu suunnitelmallisina tavoitteina, vaan esimerkiksi tekemättä jättäminen, vetäytyminen ja odottaminen ovat myös toimijuutta. (Vanhalakka-Ruoho 2014, 198.) Aktivoinnin kehyksessä toteutuva muutosta tavoitteleva toimijuuden tila tuottaa lisää epävarmuutta epävakaaassa työmarkkina-asemassa olevalle työttömälle.

5.2.2 Palveluihin kiinnittävä toimijuuden tila

Monialaisen yhteispalvelun palveluprosessin tulisi perustua asiakkaan palvelutarpeen pohjalta laadittuihin palvelukokonaisuuksiin, jotka ovat pitkään työttömänä olleen asiakkaan aseman, oikeuksien ja velvollisuuksien näkökulmasta tarkoituksenmukaisia ja mielekkäitä (Rajavaara ym. 2019a, 13). Tästä näkökulmasta asiakkaan osallistuminen TYP-palveluun tuotti mahdollisuuden myönteiseen käänteeseen asiakkaan elämässä. Tavoitteena oli edelleen suunnata asiakkaan toimijuutta uudelleen, mutta tässä tilassa odotukset toimijuuden muotoutumisesta työmarkkinoiden vaatimuksiin eivät painottunut niin voimakkaasti, vaan tavoitteita ohjasivat asiakkaan henkilökohtaiset edellytykset ja tuen tarpeet. Työllistymissuunnitelma ohjasi asiakkaan prosessin etenemistä, jossa keskeistä oli tavoitteiden sisältö ja muutosten toteutuminen pitkällä aikavälillä.

TYP-palvelussa arvioidaan moniammatillisesti ja yhdessä asiakkaan kanssa tuen ja palvelujen tarvetta ja laaditaan sen perusteella työllistymissuunnitelma, jossa sovitaan asiakkaan tarvitsemista työvoima-, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluista. TYP-palvelussa monialaisen työskentelyn tavoitteena on sovittaa yhteen useita asiakkaan

tarvitsemia palveluja, joita hän tarvitsee samanaikaisesti työllistymisen edistymiseksi. Erilaisten hallinnollisten ja ammatillisten näkökulmien yhteen sovittaminen vaatii tasapainoilua ja yhteiseen työskentelyyn sopeutumista (Tarkiainen & Heino 2019, 132).

Asiakastapaamisiin osallistui pääsääntöisesti asiakkaan lisäksi TE-asiantuntija, sosiaalitoimen työntekijä ja kunnan työllistämispalveluiden työntekijä. Yhteisessä tapaamisessa hyödynnettiin erilaista ammatillista osaamista, jolloin asiakkaan tilanteeseen saatiin useita näkökulmia ja tiedonkulku oli sujuvaa. Usean eri ihmisen yhtäaikainen osallistuminen ja työntekijöiden erilainen tapa hahmottaa asiakkaan tarpeita myös vaikeutti työskentelyä, mikä näkyi epäjohdonmukaisuutena palveluiden suunnittelussa. Suunnitelmallisempi työskentely olisi voinut tukea yhdensuuntaista asiakasyhteistyötä. Laura Tarkiaisen ja Eveliina Heinon (2019, 133) mukaan yhteisessä työskentelyssä vaikeaa oli yhteensovittaa eri ammattilaisten keskenään ristiriitaisia työn tavoitteita, ellei yhteistä työn tavoitetta oltu selkeästi määritelty ja työtä johdettu johdonmukaisesti.

TYP-laki velvoittaa työntekijää asiakasprosessin kannatteluun, asiakkaan toiminnan tukemiseen, tarvittaviin palveluihin ohjaamiseen sekä tarvittaessa monialaisen suunnitelman tarkistamiseen (Kokko 2019, 117-118). Asiakkaiden kokonaistilannetta oli selvitetty aikaisemmin TYP-asiakkuuden alkuvaiheessa, jonka perusteella oli sovittu asiakkaiden palvelutarpeen mukaisista palveluista ja niiden toteutumisen seurannasta. Aineiston asiakkaiden kannalta tärkeää oli löytää pitkäkestoinen ratkaisu tilanteissa, joissa erityisesti terveydelliset ja sosiaalisia syyt sekä puutteet ammatillisessa osaamisessa vaikuttivat työllistymisen ongelmiin. Asiakkaiden ensisijaiset tuen tarpeet liittyivät toimeentulon turvaamiseen, terveydentilan ja toimintakyvyn arvioimiseen ja palvelujen piiriin pääsemiseen.

Asiakastapaamiseen osallistuneet työntekijät pyrkivät ottamaan asiakkaan tilanteen huomioon kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti, kuitenkin lain mukaisia ohjeistuksia noudattaen. Erityisesti silloin, kun asiakkaalla oli vaikeita ja monimutkaisia terveydellisiä tai elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia, tarvittiin moniammatillista yhteistyötä ja selvityksiä asiakkaan tilanteen päivittämiseksi. Monialainen tuen ja palveluiden arviointi auttoi asiakasta pääsemään palveluihin ja sitoutumaan niihin.

Lähes kaikilla aineiston asiakkailla oli joku fyysinen sairaus, vika tai vamma, joka esti tai rajoitti omasta mielestä työllistymistä. Asiakastapaamisissa asiakkaille tarjottiin sosiaali- ja terveystyöpalveluita, ja niihin pääseminen TYP-palvelun kautta oli sujuvaa. Työttömien

terveydenhuoltoon ohjaamalla oli arvioitu asiakkaiden työkykyä sekä hoidon ja kuntoutuksen tarvetta. Asiakkaat olivat ohjautuneet hoidon piiriin, osa sairauslomalle tai eläkeselvittelyihin työttömien terveydenhuollon kautta.

Sosiaalitoimen tukea ja palveluita oli tarvittu taloudellisten ongelmien selvittämiseen, asumiseen ja päihdeongelmiin. Useat asiakkaista toivat esille kuntouttavan työtoiminnan myönteisiä vaikutuksia, kuten arkirytmien ylläpitäminen, päihdeettömyys ja sosiaaliset suhteet. Työkyvyn ylläpitäminen kuntouttavan työtoiminnan avulla oli tärkeää silloin, kun kokopäiväiseen työhön sitoutuminen tuntui vaikealta tai rajoittuneet työkyvyn kannalta sopivaa palkkatukityötä ei ollut tarjolla. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen toi jatkuvuutta asiakkaiden elämään, ja moni heistä halusi jatkaa tutuissa työtoimintapaikoissa. Joidenkin asiakkaiden työ- ja toimintakykyä oli arvioitu Kykyviisarin avulla kuntouttavan työtoiminnan jaksolla.

Asiakastapaamisissa voitiin seurata palveluiden toteutumista ja arvioida niiden vaikuttavuutta. Asiakkaat saivat henkilökohtaista tukea ja ohjausta asioiden hoitamisessa ja heille sopivien ratkaisujen suunnittelussa. Kasvokkain tapahtuva tapaaminen asiakkaiden kanssa auttoi hahmottamaan asiakkaiden kokonaistilannetta, asenteita ja arkielämää. Lisäksi sillä oli tärkeä merkitys asiakkaan kanssa tehtävän yhteistyön näkökulmasta. Työntekijät esittivät asiakkaalle erilaisia vaihtoehtoja parantaa työllistymismahdollisuuksia, mutta määräämistä ja pakon ilmaisuja pyrittiin välttämään.

Auttamistyön kohtaamisissa asiakkaan toimijuutta rakennetaan paitsi toimintatavoilla, myös puhetavoilla. Neuvottelevalla keskustelulla pyritään säilyttämään asiakkaan toimijuus, vaikka myös kontrollin ja täytymisen elementit ovat tunnistettavissa palvelujärjestelmän määrittäminä, asiakkaaseen kohdistuvina velvoitteina tai rajoituksina. (Juvonen 2015, 86-89.) Asiakastapaamisissa työntekijät pyrkivät rakentamaan luottamusta kysymällä asiakkaiden toiveita ja huomioimalla ne työllistymissuunnitelman laatimisessa. Työntekijät ohjeistivat ja neuvoivat asiakkaita asioidensa hoitamisessa ja työllistymissuunnitelman toteuttamisessa. Asiakkaiden motivaatiota pyrittiin tukemaan tarttumalla asiakkaan esille tuomiin kiinnostuksen kohteisiin. Muutostyön lähtökohtana tärkeää oli myös ratkaisujen etsiminen asiakkaan arjessa selviytymiseen.

H7: Työntekijä arvioi: ”Nyt on niin monta asiaa, että mietitäänpä, miten pitäisi edetä. Se (asumisasia) pitäisi saada ensin järjestykseen.”

H6: Käydään läpi asiakkaan tilannetta ja päättynyttä palkkatukityöjaksoa. Työntekijä kehuu asiakasta: ”Sinusta on tullut hyvää palautetta.”

Vaikka työllistymissuunnitelman laatiminen ja sen noudattaminen oli asiakasta velvoittavaa, siinä korostui myös yksilöllinen asiakasprosessi. Palvelujen yhteensovittamisen mahdollisuuden liittyivät siihen, miten eri palvelujen ja keinojen avulla voitiin vastata kunkin asiakkaan palvelutarpeisiin. Asiakkaiden näkemykset ja kokemukset voimavaroistaan vaikuttivat siihen, millaisia palveluita ja ratkaisuja sovittiin asiakkaan asioiden eteenpäin saamiseksi. Asiakkaan motivaatiolla ja omalla suhtautumisella oli ratkaiseva merkitys tarjottuun ja saatuun tukeen. Jos asiakas ei ollut halukas hakemaan ratkaisua esimerkiksi päihdeongelmaan, etsittiin ratkaisuvaihtoehtoja asiakkaan motivaation ja toimintakäytäntöjen rajoissa. Työskentelyssä voitiin edetä pieninkin askelin, ja toivoa sen jättävän muutoksen siemenen itämään.

H5: Asiakkaan kanssa pohditaan tavoitteita kuntouttavan työtoiminnan jaksolle. Asiakas määrittelee tavoitteekseen: ”Päivä kerrallaan. Ei ole kummempia tavoitteita.” Työntekijä ehdottaa: ”Laitetaanko päihteettömyyteen tukeminen? Asiakas: ”Se ei vaikuta siihen mitenkään, minä saan tehdä justinsa sitä mitä itse haluan.” --- ”Niin kuin minä sanoin, päivä kerrallaan.”

TYP-tapaamisiin osallistui myös sellaisia asiakkaita, joiden työllistyminen vaikutti hyvin epätodennäköiseltä ja motivaatiota muutostavoitteiden asettamiseen ei ollut nähtävillä. Työllistyminen ei ollut kaikkien asiakkaiden tavoitteena. Myöskään aktiivinen toimijuus ei ollut edellytys monialaisen yhteispalvelun asiakkuuden jatkumiselle ja palveluiden saamiselle. Esimerkiksi työkyvyttömyyseläkkeelle hakeneen asiakkaan saama kielteinen päätös eläkehakemuksesta oli raskas kokemus, jossa asiakas tarvitsi ohjausta uuden suunnan löytymiseen ja selvittelyä palveluiden saamiseksi. Tällaisessa tilanteessa palveluja yhteensovittavan työskentelyn merkitys työttömän kuntoutumismahdollisuuksien arvioimiseksi ja palveluiden saamiseksi asiakkaan edun mukaisella tavalla oli erityisen tärkeää.

Palveluiden ja yhteistyön koordinoiminen asiakkaan palveluprosessin etenemiseksi tuki moniammatillista ja yksilöllistä palvelua tarvitsevan TYP-asiakkaan toimijuutta.

Pitkäaikaistyöttömien työllistymistä ja kuntoutumista tukevia toimijatahoja on paljon ja asiakkaan näkökulmasta palvelut voivat olla vaikeasti hahmotettavia ja tavoitettavia. Samalla asiakkaan tarvitsemien palveluiden ja työllistymistoimenpiteiden tulisi toteutua asiakkaan etenemisen kannalta oikea-aikaisesti, mikä voi vaatia pitkäjänteisyyttä niin työntekijöiltä kuin asiakkaalta.

Palveluiden yhteensovittaminen voi karsia päällekkäistä, byrokraattista ja keskenään ristiriitaista työskentelyä. Lisäksi erilaiset asiakkaan väliinputoamistilanteet palvelujärjestelmässä ovat helpommin vältettävissä ja asiakkaan tarpeisiin voidaan vastata ripeämmin. Selkeä työnjako TYP-työskentelyyn osallistuvien välillä mahdollistaa asiakkaan tilanteen monialaisen ja kokonaisvaltaisen tarkastelun, oikea-aikaiset palvelut ja pitkäjänteiset palvelupolut, jotka turvaavat asiakkaan tilanteeseen jatkuvuutta ja seurattavuutta. (Tarkiainen & Heino 2019, 129.)

6 Pohdinta

Tässä tutkielmassa olen tarkastellut asiakkaan toimijuutta työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun asiakastapaamisessa toteutuissa käytännöissä. Tutkielman tavoitteena oli syventää ymmärrystä monialaisen yhteispalvelun asiakkaana olevan pitkäaikaistyöttömän toimijuuden mahdollisuuksista ja siihen vaikuttavista tekijöistä.

Tutkielman teoreettinen viitekehys muodosti laajan, yhteiskuntapoliittisen tulokulman aiheeseen, jonka tarkoituksena oli lähestyä toimijuutta yhteiskunnallisiin suhteisiin kytkeytyvänä toimintana. Poliittisen hallinnan tarkoituksena on ohjata ihmisiä tietynlaiseen käytökseen ja luoda ymmärrystä siitä, mikä on tavoiteltavaa ja eduksi järjestelmälle. Muuttuva toimintaympäristö ja kulloinkin vallitseva yhteiskuntapolitiikka määrittävät sosiaalityötä ja sen tavoitteita ja menetelmiä, jolloin yhteiskunnallisten toimintayhteyksien ja sosiaalisten rakenteiden kriittinen tarkastelu kuuluu sosiaalityön orientaatioon.

Toimijuuden käsite on moniulotteinen. Toimijuuden tarkastelu modaalisten ulottuvuuksien avulla auttoi rajaamaan ja kokoamaan tutkimustulokset jäsennellyksi kokonaisuudeksi. Tarkastelin toimijuuden muotoutumista TYP -asiakaskohtaamisissa tuotettujen toimintojen ja vuorovaikutuksen kautta, yhteiskunnallisiin suhteisiin kytkeytyvänä toimintana. Etnografisen tutkimusotteen avulla pääsin osallistumaan tutkittavaan tilanteeseen ja havainnoimaan kiinnostuksen kohteena olevaa

toimintaympäristöä, vuorovaikutuksessa tapahtuvaa toimintaa ja sen seurauksia. Etnografisessa tutkimuksessa tutkijan paikka tulkitsijana on korostunut. Olen pyrkinyt refleksiiviseen toimintaan tutkimusprosessin eri vaiheissa ja dokumentoinut tutkimukselliset ratkaisut ja tapahtumat.

Monialaisen yhteispalvelut asiakkaat ovat heterogeeninen joukko, mikä näkyi myös tutkimukseni pienessä aineistossa. TYP -asiakastapaaminen oli asiakasta koskevien suunnitelmien ja sopimusten tekemisen tilanne, jonka lähtökohtana oli asiakkaan yksilöllinen toimintatilanne. Toimijuuden rakentumiseen vaikuttivat asiakkaan henkilökohtaiset toimijuuden elementit toimintatilanteessaan, asiakkaan asema toiminnan kohteena ja toimijuutta suuntavat, työllistymissuunnitelmassa sovittavat keinot.

Toimijuuden modaliteetit vaikuttivat eri tavoin toimijuuteen ja toimijuuden toteuttamisen tapoihin. Täytymisen, voimisen, kykenemisen ja myös osaamisen modaliteettien valossa TYP -asiakkaan toimijuus rakentui vahvemmin organisaation tarjoamien mahdollisuuksien ja velvoitteiden suuntaamana. Vaikka asiakkaan toimijuus rakentui ulkoapäin ohjattuna, asiakkaan oli mahdollisuus rakentaa toimijuuttaan haluamaansa suuntaan. Asiakastapaamisissa pystyttiin tukemaan asiakkaan toimijuutta siitä huolimatta, että asiakkaan ja työntekijän näkemykset olivat erilaiset. Huomioimalla itsestä lähtevät toimijuuden elementit, haluta, tuntea, osata voitiin vahvistaa asiakkaan toimijuuden edellytyksiä, tukea valinnanmahdollisuuksia ja päätöksentekoa.

Modaaliset ulottuvuudet vaikuttivat asiakkaiden tekemiin tulkintoihin omasta tilanteestaan, toimintamahdollisuuksiin, sekä motivaatioon ja asenteisiin integroitua TYP-palvelun asettamiin odotuksiin ja tavoitteisiin. Työntekijöiden antaessa asiakkaalle tilaa jäsentää itse omaa tilannettaan, kohtaamisessa nousivat esille asiakkaalle merkitykselliset asiat, jolloin oli mahdollista tarkastella tilannetta asiakkaan lähtökohdista. Asiakkaan toimijuuden rakentumiseen voitiin vaikuttaa sillä, miten asiakkaan osaamista, haluamista ja tuntemista tehtiin näkyväksi. Näkyväksi tekeminen tarkoitti esimerkiksi sitä, miten osaamista kuvaavat tiedot ja taidot tulivat huomioiduksi keskustelussa ja kirjatuiksi asiakkaan tietoihin.

Toinen aineiston käsittelytapa suuntasi huomion vuorovaikutuksessa tapahtuvaan sosiaaliseen liikkeeseen, jonka avulla tarkastelin monialaisen yhteispalvelun asiakastapaamisissa avautuvia toimijuuden tiloja. Tässä tutkielmassa toimijuuden tila tarkoitti kontekstuaalista toimijatilaa, jossa toimijuus muotoutui ja suuntautui

vuorovaikutuksessa ja modaalisten ulottuvuuksien kautta rakentuvana. TYP-palvelussa asiakkaiden toimijuuteen kohdistui institutionaalisia ja rakenteellisia vaatimuksia ja odotuksia.

Erottelin kaksi erilaista, asiakastapaamisissa läsnä olevaa toimijuuden tilaa, joissa molemmissa tavoitteena oli tuottaa muutosta asiakkaiden toimijuudessa. Ensimmäisessä lähestymistavassa painottuivat TYP-palvelun organisaatiolähtöiset toimintakäytännöt ja asiakkaaseen kohdistetut velvoitteet asiakkaan tilanteen muuttamiseksi. Vastuuttava toimijuuden tila merkitsi asiakkaalle palvelutoiminnan kohteena olemista, mutta samalla se asetti asiakkaalle vaatimuksen sitoutua toimimaan aktiivisesti oman tilanteensa muuttumiseksi. TYP-työskentelyssä asiakkailta odotettiin aktiivisuutta työllistymissuunnitelman avulla oman tilanteen muuttamiseksi sekä sitoutumista siinä sovittuihin toimenpiteisiin ja tavoitteisiin. Haasteita muodostui, jos asiakkaan toimijuus ei ollut TYP -palvelun tavoitteiden suuntaista. Asiakkaan jäädessä toimijana sivuun työllistymissuunnitelman laatimisessa, suunnitelma ei palvelut niinkään asiakkaan, vaan järjestelmän tavoitteita.

Velvoitteisiin kytkeytyvä ymmärrys toimijuudesta voi kaventaa näkökulmaa asiakkaan tilanteesta, jolloin yksilöiden todellisuudessa olevat toiminnan rajoitteet tai valintojen realistisen edellytykset eivät tule riittävällä tavalla huomioiduiksi. Ristiriitainen toimijuus voi olla vahingollinen ihmisen identiteetille ja rapauttaa luottamusta yhteiskuntaan ja palvelujärjestelmään.

TYP-palvelussa asiakkaan tilannetta ei ole tarkoitus tarkastella yksisuuntaisesti pitkäaikaistyöttömyyden kautta, vaan huomioida asiakkaan hyvinvoinnin kokonaisuus ja toimijuuden kannalta olennaiset elämän osa-alueet. Toisessa lähestymistavassa huomio oli TYP-asiakastapaamisen käytännöissä, jotka kiinnittivät asiakasta palveluihin ja suunnitelmallisen tuen piiriin. Palveluihin kiinnittävä toimijuuden tila merkitsi palveluita yhteen sovittavaa työskentelytapaa, jossa lähtökohtana oli asiakkaan henkilökohtainen toimintatilanne ja asiakkaan osallisuus. Vaikka TYP-palvelussa järjestelmällä on määräysvaltaa asiakkaaseen, häntä pyrittiin tukemaan palvelujen avulla ja tarjoamaan mahdollisuuksia. Asiakkaita velvoittava osallistuminen toisaalta rajasi toimijuuden muotoja ja mahdollisuuksia, mutta henkilökohtaisen tuen avulla voitiin tukea asiakkaan toimijuutta.

Tutkielmani avulla olen halunnut syventää käsitystäni pitkään työttömänä olleiden osallisuuden edellytyksistä. Tietoisuus organisaatiolähtöisistä toimijuutta muotoilevista

tekijöistä on keino tehdä läpinäkyväksi toimintakäytäntöihin liittyvää valtaa ja lisätä työntekijöiden ja asiakkaan position tasa-arvoisuutta. Pitkään työttömyyteen voi liittyä syvään juurtuneita ulkopuolisuuden kokemuksia. Se, minkälaista toimijuuden tiloja TYP-asiakastapaaminen avaa asiakkaalle, riippuu siitä, minkälaisia osallisuuden esteitä ja mahdollisuuksia palvelu tuottaa. Elleivät osallistamisen käytännöt kohtaa asiakkaan käsitystä toimijuudestaan, ne eivät lisää osallisuutta, vaan voivat itsessään tuottaa ulkopuolisuutta.

Aktivointipolitiikan kautta pitkäaikaistyöttömyyteen yhdistyvät samanaikaisesti vaatimukset aktiivisesta toimijuudesta sekä osallisuuskurssin painotukset mahdollisuudesta valita ja tehdä toisin. Osallisuuden näkökulmasta aktivoinnin tavoitteet kiinnittyvät osallistujan itse määrittelemiin tarpeisiin ja merkityksellisyyden kokemukseen. (Hirschovits-Gerz ym. 2018, 9-10.) Kokemus osallisuudesta edellyttää itse valittuja yhteiskuntaa ja yhteisöjä hyödyttäviä osallistumisen tapoja ja siitä syntyviä todellisia kuulumisen kokemuksia.

Aktiivinen kansalaisuus edellyttää toimintamalleja, joissa osallistuja saa itse suunnitella ja toteuttaa aktivointinsa. Aktivoinnissa osallisuuden toteutuminen kytkeytyy osallistujan mahdollisuuteen saada aineellisia resursseja, mielekästä tekemistä, kuulua ryhmään tai yhteisöön, päästä toimimaan paikallisen elinympäristön hyväksi ja saada tarvittaessa yksilöllistä palvelua. Aktivointi toimijuuden edellytyksien lisääntymisenä tarkoittaa uskoa itseän, uskoa ympäristön tarjoamiin toimintamahdollisuuksiin ja uskoa tulevaan. (Hirschovits- Gerz ym. 2018, 1-2, 15-16.)

Toimijuuden tilan käsitteen avulla osallisuudesta voidaan tuottaa osallisuuskuvaa, jossa osallisuutta tulkitaan toiminnallisen osallistumisen näkökulmasta. Tällöin keskeistä on toimijoiden kykyjen ja valintojen sijaan analysoida erityisesti yksilön tilanteen ja yhteisten merkitysten välistä vuorovaikutusta. (Ks. Jäppinen 2015, 54.) Osallisuuden näkökulmasta sosiaalityö pitkäaikaistyöttömien kanssa tulee nähdä ei vain työhön, vaan laajemmin yhteiskuntaan osallistavana. Viime kädessä auttamisjärjestelmissäkin asiakkaan elämänkulkua ohjaavat hänen omat valintansa, ja asiakkaan oma asiantuntijuus suhteessa tekemiinsä ratkaisuihin.

Toimijuuden käsite auttaa lähentymään osallisuutta inhimillisenä kokemuksena. Henkilökohtainen toimijuus on yhteyttä omiin tarpeisiin ja voimavaroihin, jonka lisäksi se on kuulumista hyvinvointia tuottaviin ja jakaviin suhteisiin sekä vapautta tavoitella arvostamiaan asioita (Isola ym. 2017, 31). Keskeistä tässä näkökulmassa on nähdä

osallisuus hyvinvoinnin taustatekijänä, jolla on merkitystä yksilöllistä hyvinvointia synnyttävän toimijuuden potentiaalina. Osallisuus ymmärretään kuulumisena tai kiinnittymisenä sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja vuorovaikutussuhteisiin.

Toimijuuden tukeminen edellyttää asiakkaan toimintatilanteen ymmärtämistä kokonaisvaltaisesti. Tämä tarkoittaa paitsi palvelujen oikea-aikaisuuden arvioimista, asiakkaan kokonaistilanteeseen paneutumista ja asiakkaan näkemyksen ja asiantuntijuuden kunnioittamista. Asiakkaiden tukemisessa tulisi painottaa mahdollisuuksia liittymiseen ja omaehtoiseen osallistumiseen kontrollitehtävien sijaan. Ihmisen käsitys itsestään toimijana on sidoksissa vuorovaikutukseen ja kohtaamiseen. Vuorovaikutus asiakaskohtaamisessa tarjoaa mahdollisuuden ymmärtää asiakkaan omia tulkintamalleja elämäntilanteestaan ja toimijuudestaan. Kokonaisvaltainen ja vahvuuksia korostava työote huomioi ihmisen elämän ja toimijuuden kokonaisvaltaisuuden ja toimii lähtökohtana elämän tukirakenteiden vahvistamisessa ja muutosvalmiuksien lisäämisessä.

Virallisten palvelujärjestelmien tulisi nykyistä enemmän kyetä tukemaan kansalaisten tasavertaisuutta toimijana ja osallistujana. Aktivointityössä tulee tiedostaa, mitkä kulttuuriset odotukset ja arvot ammatilliseen toimintaan liitettyinä voivat vahvistaa ulkopuolisuuden kokemuksia ja marginaaliin joutumista. Sosiaalityön tavoitteena on vahvistaa yksilön osallisuutta ja valinnan mahdollisuuksia tukemalla muutosta yksilön toiminnassa ja sosiaalisilla areenoilla. Aktivointityössä sosiaalityöntekijän rooli liittyy valinnan mahdollisuuksien lisäämiseen ja ratkaisujen tekemisen tukemiseen.

Sosiaalityö julkisen sektorin toimintana on osa yhteiskunnallista vallankäyttöä, mutta samanaikaisesti sosiaalityön asiantuntijuus kohdistuu heikompiosasten auttamiseen ja tukemiseen. Sosiaalityö moniammatillisessa kontekstissa merkitsee useita eri toiminnan realiteetteja ja toimimista useissa, ristiriitaisissakin tiedollisissa ja toiminnallisissa kehyksissä (Lindh ym. 2018, 62). Sosiaalityössä tulee tunnistaa niitä taustatekijöitä ja prosesseja, jotka johtavat syrjäytymiseen ja irtaantumiseen sosiaalisista rakenteista. Ihmiset ovat osa sitä yhteiskuntarakennetta, jossa he elävät. Järjestelmän muuttuminen näkyy muutoksina ihmisten elämäntavoissa ja yhteiskuntaan osallistumiseen vaadittavissa resursseissa. Sosiaalityössä tulee tiedostaa, toimitaanko osana järjestelmää, joka ylläpitää eriarvoistavia rakenteita, vai pyritäänkö vahvistamaan yksilön yhteiskuntaan liittäviä resursseja.

Aktivointi ja osallistumisen edistäminen tulee nähdä osana laajempaa osallisuustavoitetta, jossa syrjäytymisen ja vaikean työttömyyden kysymyksiä tulee hoitaa yhteisvastuullisesti, mutta yksittäisen asiakkaan tilanteeseen on haettava yksilöllisiä ratkaisuja. Pitkäaikaistyöttömyyteen kytkeytyvät ongelmat näkyvät yhteiskunnassa. Ratkaisuja etsittäessä tulee kuitenkin kysyä, tulevatko ne ihmiset riittävällä tavalla kuulluiksi, joita asia eniten koskettaa.

Lähteet

- Arnkil, Robert & Spangar, Timo & Jokinen, Esa & Tuusa, Matti & Pitkänen, Sari 2015: Kokonaisvoimavarat käyttöön työllisyyden edistämiseksi. Työllisyyden kuntakokeilun (2012–2015) seurantatutkimuksen loppuraportti. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys 47/2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki.
- Blomberg, Sanna 2016: Asiakkaat julkisissa palveluissa – helppous ja mutkattomuus vai epävarmuus ja läpinäkymättömät toimintatavat. Teoksessa: Blomberg, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikku, Peppi. Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4/2016. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki, 41-73.
- Blomgren, Sanna & Saikku, Peppi 2019: Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. (Tutkimusjulkaisu tulossa)
- Bryman, Alan 2004: *Social Research Methods*. New York: Oxford University Press.
- Böckerman, Heidi 2018: Sosiaalinen kuntoutus työelämäosallisuutta edistämässä. Teoksessa: Kostilainen, Harri & Nieminen, Ari (toim.): *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Verkkojulkaisu. Helsinki, 231-244. Viitattu 3.1.2020 y
- Elonen, Noora & Niemelä, Jukka & Saloniemi, Antti 2017: Aktivointi ja pitkäaikaistyöttömien monenlainen toimijuus. *Janus* 25 (5), 280-296.
- Emirbayer, Mustafa & Mische, Ann 1998: What is agency? *American Journal of Sociology* 103 (4), 962–1023.
- Eteläpelto, Anneli, Heiskanen, Tuula & Collin, Kaija 2011: Vallan ja toimijuuden monisäikeisyys. Teoksessa: Eteläpelto, Anneli & Heiskanen Tuula & Collin, Kaija (toim.): *Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa*. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Helsinki. 11-33.
- EV 184/2017 vp. Eduskunnan vastaus hallituksen esitykseen eduskunnalle laeiksi työttömyysturvalain ja eräiden muiden lakien muuttamisesta. Valtioneuvoston yleisistunto 28.12.2017. Helsinki.
- Fingerroos, Outi & Jouhki, Jukka 2014: Etnologinen kenttätö ja tutkimus: Metodien monimuotoisuuden pohdintaa ja esimerkkitapauksia. Teoksessa Hämeenaho, Pilvi & Koskinen-Koivisto, Eerika (toim.): *Moniulotteinen etnografia*. Ethnos ry. Helsinki. 79-108.
- Gadamer, Hans-Gerog 2004: *Hermeneutiikka. Ymmärtäminen tieteissä ja filosofiassa*. Valikoinut ja suomentanut Ismo Nikander. 3. Painos. Vastapaino. Tampere.
- Giddens, Anthony 1984: *The Constitution of Society. Outline of the theory of structuration*. Polity Press. Cambridge.
- Gordon, Tuula 2005: Toimijuuden käsitteen dilemmaa. Teoksessa Meurman-Solin, Anneli & Pyysiäinen, Ilkka (toim.) *Ihmistieteet tänään*. Gaudeamus. Helsinki. 114-130.
- Gould, Jeremy 2016: Refleksiivisyyden poluilla. Epistemologisesti radikaalin yhteiskuntatieteen puolustus. Teoksessa Gould, Jeremy & Uusihakala, Katja (toim.): *Tutkija peilin edessä: refleksiivisyys ja etnografinen tieto*. Gaudeamus. Helsinki. 9-37.
- Hakala, Katariina & Hynninen, Pirkko 2007: Etnografisesta tietämisestä. Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.) *Etnografia metodologiana*. Vastapaino. Tampere. 209-226.
- Harkko, Jaakko 2018: Transition to adulthood among finnish young people: A mixed-methods study based on longitudinal register data and interviews with street-level professionals. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki.

- HE 183/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta sekä eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Finlex. Helsinki.
- HE 80/2019. Hallituksen esitys eduskunnalle aktiivimallin leikkureiden ja velvoitteiden kumoamista koskevaksi lainsäädännöksi. Finlex. Helsinki.
- Hitlin, Steven & Elder, Glen H. 2007: Time, self and the curiously abstract concept of agency. *Sociological Theory* 25 (2). 170-191.
- Hirschovits-Gerz, Tanja & Isola, Anna-Maria & Kukkonen, Minna & Leemann, Lars & Puromäki, Henna 2018: Oikein toteutettu aktivointi voi lisätä työttömien osallisuutta. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokra. Tutkimuskatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla: <https://thl.fi/documents/966696/3775955/Sokra+-+Oikein+toteutettu+aktivointi+voi+lisata+tyottomien+osallisuutta.pdf>. Luettu 25.11.2019
- Hokkanen, Liisa 2014: Autetuksi tuleminen. Valtaistavan sosiaalisen asianajon edellyttämät toimijuudet. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hurtig, Johanna 2003: Lasta suojelemassa - etnografia lasten paikan rakentumisesta lastensuojelun perhetyön käytännöissä. Akateeminen väitöskirja. Acta Universitas Lapponiensis 60. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Hämeenaho, Pilvi & Koskinen-Koivisto, Eerika 2014: Etnografian ulottuvuudet ja mahdollisuudet. Teoksessa Hämeenaho, Pilvi & Koskinen-Koivisto, Eerika (toim.): Moniulotteinen etnografia. Ethnos ry. Helsinki. 7-31.
- Hämäläinen, Kari: Aktivointipolitiikan talouspoliittiset tavoitteet, tulokset ja merkitys yhteiskunnassa. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (Toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 173-189.
- Härkäpää, Kristiina & Järvikoski, Aila 2018: Sosiaalinen monialaisessa kuntoutuksessa. Teoksessa: Lindh, Jari & Härkäpää, Kristiina & Kostamo-Pääkkö, Kaisa (toim.): Sosiaalinen kuntoutuksessa. Lapland University Press. Rovaniemi, 192-212.
- Isoherranen, Kaarina 2012: Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Akateeminen väitöskirja. Helsingin yliopisto. Helsinki
- Isola, Anna-Maria & Kaarina, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017: Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki.
- Jokinen, Arja & Suoninen, Eero & Wahlström, Jari 2000: Miten tavoittaa auttamistyön ydintä? Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere. 15-33.
- Jokinen, Olli & Törmikoski, Ilona 2018: Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP) palvelumuotoilu. Loppuraportti. Tuloksia työllistämisprosesseilla Yläfemina -hanke. Varsinais-Suomen ELY-keskus. Turku. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/TYP_palvelumuotoilun-loppuraportti.pdf. Luettu 22.5.2020
- Juhila, Kirsi 2006: Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Vastapaino. Tampere.
- Juhila, Kirsi 2008: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön yhteiskunnallinen paikka. Teoksessa Arja Jokinen & Kirsi Juhila (toim.): Sosiaalityö aikuisten parissa. Vastapaino. Tampere, 48-81.
- Julkunen, Raija 2008: Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.): Sosiaalialan normatiivinen perusta. Gaudeamus. Helsinki. 183-220
- Julkunen, Raija 2013: Aktivointipolitiikka hyvinvointivaltion paradigman muutoksena. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (Toim.) Kaikki työuralle!

- Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 21-44.
- Juvonen, Tarja 2015: Sosiaalisesti kontrolloitu, hauraasti autonominen. Nuorten toimijuuden rakentuminen etsivässä työssä. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 116. Helsinki.
- Jyrkämä, Jyrki 2007: Toimijuus ja toimijatilanteet-aineeksi ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo (toim.): Vanhuus ja sosiaalityö, sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. PS-Kustannus. Jyväskylä. 195–217.
- Jyrkämä, Jyrki 2008: Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettis metodologiseksi viitekehyyksi. Gerontologia 22 (4), 190–201.
- Jäppinen, Maija 2015: Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus: Etnografinen tutkimus lähisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä. Helsingin yliopisto. Helsinki.
- Kananen, Jorma 2014: Etnografinen tutkimus. Miten kirjoitan etnografisen oppinnäytetyön? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.
- Karjalainen, Pekka & Kristiina Aho 2017: Sosiaalityö työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. Teoksessa: Kananoja, Aulikki, Lähteinen, Martti & Marjamäki, Pirjo 2017: Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu painos. Tietosanoma Oy. Helsinki. 357–361.
- Karjalainen, Vappu & Karjalainen Jarno 2011: Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 46. Helsinki.
- Kerätär, Raija 2016: Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän – Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Akateeminen väitöskirja. Oulun yliopisto.
- Ketola, Tuija & Era, Taina & Moilanen, Johanna 2018: Tulkintoja sosiaalisesta kuntoutuksesta työvalmennuksen arjessa. Teoksessa: Lindh, Jari & Härkäpää, Kristiina & Kostamo-Pääkkö, Kaisa 2018b (toim.): Sosiaalinen kuntoutuksessa. Lapland University Press. Rovaniemi. 291-317.
- Keskitalo, Elsa & Karjalainen, Vappu 2013: Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (Toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 7-18.
- Keskitalo, Elsa 2013: Tavoitteena aktiivinen kansalaisuus. Teoksessa Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (Toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Terveiden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 45-72.
- Kokko, Riitta-Liisa 2018: Asiakaslähtöisyys tavoitteena työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa. Janus 26 (2), 123-139.
- Kokko, Riitta-Liisa 2019: Työllistymissuunnittelun sopimuksellisia piirteitä monialaisessa yhteispalvelussa. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Määttä, Anne & Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (Toim.) Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin. Näkökulmia työllistymistä edistämään monialaiseen yhteispalveluun. Kela. Helsinki. 104-134.
- Kotkas, Toomas. 2013: Sopimuksellisuus sosiaalioikeudessa - Esimerkkinä julkisen työvoimapolitiikan ja työttömyysturvan asiakassuunnitelmat. Teoksessa: Karjalainen, Vappu & Keskitalo, Elsa (Toim.) Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. Teema 18. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 73-95.
- Kulmala, Anna 2006: Kerrottuja kokemuksia leimatusta identiteetistä ja toiseudesta. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto. Tampere.
- Kuula, Arja 2006: Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Vastapaino. Tampere.

- Laine, Timo 2010: Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (Toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittavalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. PS-Kustannus. Jyväskylä. 26–45.
- Laitila, Minna 2010: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.
- Laitinen, Merja & Niskala, Asta 2013: Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere.
- Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 30.12.2002/1295.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.
- Laki toimeentulotuesta 28.12.2012/1004.
- Laki työllistymistä edistävistä monialaisesta yhteispalvelusta 30.12.2013/1369
- Lammintakanen, Johanna & Rissanen, Sari & Peronmaa-Hanska & Joensuu, Maarit & Ruottu, Tiina 2016: Johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa. Monialaisen ja ammattiryhmäkohtaisen toiminnan käytännöt ja rakenteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 68. Helsinki.
- Lappalainen, Sirpa 2007: Havainnoinnista kirjoitukseksi. Teoksessa Lappalainen, Sirpa & Hynninen, Pirkko & Kankkunen, Tarja & Lahelma, Elina & Tolonen, Tarja (toim.): Etnografia metodologiana. Lähtökohtana koulutuksen tutkimus. Vastapaino. Tampere.
- Leppäkoski, Tuija & Koivuluoma, Minna & Perälä, Sami & Paavilainen, Eija 2017: Moniammatillisen yhteistyön muutokset ja kehittämistarpeet lasten ja nuorten auttamisessa. Yhteiskuntapolitiikka 82 (2), 200-211.
- Lindh, Jari 2017: Sosiaalinen kuntoutus. Teoksessa Pietiläinen, Rauno & Rätty, Rauni (toim.): Lappilaisen nuoren tulevaisuutta tukemassa. Soku – hankkeessa tehtyä, koettua ja uusia visioita. Verkkojulkaisu. Lapin ammattikorkeakoulu. Rovaniemi, 15-21.
- Lindh, Jari & Hautala, Sanna & Romakkaniemi, Marjo 2018: Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa: Juvonen, Tarja & Lindh, Jari & Pohjola, Anneli & Romakkaniemi, Marjo (toim.): Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2018. UNIPress. 39-65.
- Marttila, Annamaria 2014: Tutkijan positiot etnografisessa tutkimuksessa – kentän ja kokemuksen dialoginen rakentuminen. Teoksessa Hämeenaho, Pilvi & Koskinen-Koivisto, Eerika (toim.): Moniulotteinen etnografia. Ethnos ry. Helsinki. 362-392.
- Matthies, Aila-Leena 2017: Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 34 (2), 149-165.
- Mäkinen, Sanna 2015: Näköaloja toimijuuteen nuoruuden siirtymissä ja suunnanotoissa. Teoksessa Päivi Annika Kauppila, Jussi Silvonen & Marjatta Vanhalakka-Ruoho (toim.) Toimijuus, ohjaus ja elämäntulkinta. Itä-Suomen yliopisto. Joensuu. 103–127.
- Mäntyneva, Päivi & Isola, Anna-Mari 2019: Toimintamahdollisuuksien avaruus ja toimijuuden suunnat kuntouttavassa työtoiminnassa. Janus 27 (3), 246-263.
- Mäntysaari, Mikko 2019: Sosiaalityö ja työttömyys. Janus 27 (2), 181-187.
- Niskanen, Sirkka 2009: Hermeneuttisen psykologian tieteenfilosofinen traditio. Teoksessa Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Lapin yliopistokustannus. Tampere. 89-114.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2013: Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna-ehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.): Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino. Tampere. 113–145.
- Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena 2014: Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus 22 (3), 227-244.

- Oivo, Tuija & Kerätär, Raija 2018: Osatyökykyisten reitit työllisyyteen – etuudet, palvelut, tukitoimet. Selvityshenkilöiden raportti. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Helsinki.
- Paloniemi, Susanna & Collin, Kaija 2010: Mitä ihmettä on kollektiivinen etnografia? Kokemuksia organisaatiotutkimuksesta. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. painos. PS-kustannus. Jyväskylä. 204-221.
- Perttula, Juha 2009: Kokemus ja kokemuksen tutkimus: Fenomenologisen erityistieteen tieteenteoria. Teoksessa Perttula, Juha & Latomaa, Timo (toim.) Kokemuksen tutkimus. Merkitys – tulkinta – ymmärtäminen. Lapin yliopistokustannus. Tampere. 116-162.
- Pohjola, Anneli 2007: Eettisyyden haaste tutkimuksessa. Teoksessa Viinamäki, Leena & Saari, Erkki (Toim.): Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Gummerus. Jyväskylä. 11-31.
- Pohjola, Anneli 2010: Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, Merja & Pohjola, Anneli 2010 (toim.): Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus Helsinki University Press. Tallinna. 19–74.
- Pohjola, Anneli 2017: Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.): Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Vastapaino. Tampere. 308-325.
- Rajavaara, Marketta & Saikku, Peppi & Seppälä, Ulla-Maija 2019a: Yhden luukun palvelusta verkostoksi. Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun uudistus vastuullisuuden näkökulmasta. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Määttä, Anne & Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (toim.): Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin – Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Kela. Helsinki. 24-47.
- Rajavaara, Marketta & Määttä, Anne & Kokko, Riitta-Liisa & Saikku, Peppi & Tarkiainen, Laura 2019b: Aktivoivat palvelukokonaisuudet muuttuvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Määttä, Anne & Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (toim.): Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin – Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Kela. Helsinki. 154-165.
- Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno 2013: Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Taina Era (toim.): Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12-34.
- Rantala, Taina 2006: Etnografisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Metsämuuronen, Jari (Toim.): Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1. painos. Gummerus. 216-278.
- Rasa, Marjukka 2015: Mahdollistettu toimijuus. Etnografia kehitysvammaisen aikuisen ja lähihoitajan arjesta asumispalveluyksikössä. Lapin yliopisto. Rovaniemi.
- Rasa, Marjukka 2019: Vammaisen vanhemman toimijuus – hyväksyttyä ja kyseenalaista. Acta electronica Universitatis Lapponiensis 264. Rovaniemi.
- Romakkaniemi, Marjo 2010: Toimijuus masennuksen sosiaalisuutta jäsentämässä. Janus 18 (2), 137-152.
- Romakkaniemi, Marjo & Lindh, Jari & Laitinen Merja 2018: Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 147. Kela. Helsinki.
- Romakkaniemi, Marjo & Rätty, Rauni 2017: Sosiaalinen osallisuus käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa Pietiläinen, Rauno & Rätty, Rauni (toim.): Lappilaisen nuoren

- tulevaisuutta tukemassa. Soku – hankkeessa tehtyä, koettua ja uusia visioita. Verkkojulkaisu. Lapin ammattikorkeakoulu. Rovaniemi, 23-26.
- Ronkainen, Suvi 1999: Ajan ja paikan merkitsemät: subjektiviteetti, tieto ja toimijuus. Tampereen yliopisto. Gaudeamus. Helsinki.
- Ronkainen, Suvi 2008: Kenen ongelma väkivalta on? Suomalainen hyvinvointivaltio ja väkivallan toimijuus. Yhteiskuntapolitiikka 73 (4), 388-401.
- Ronkainen, Suvi & Pehkonen, Leila & Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2013: Tutkimuksen voimasanat. Helsinki. WSOYpro.
- Ruuskanen-Parrukoski, Pirkko 2018: Palveluasuminen ikääntyneen asumisen kontekstina: Tapaustutkimus ikääntyneiden toimijuudesta sekä vallasta ja sosiaalisista suhteista. Lapin yliopisto. Rovaniemi
- Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna 2006: Havainnointi. Teoksessa Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna: KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovarasto. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Tampere. Viitattu 1.10.2019. https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html Luettu 1.10.2019
- Saikka, Peppi 2016: Vaikeasti työllistyvien palvelurakenteet kunnissa: aktivoinnin ja sosiaalityön yhteydet muuttuvassa tilanteessa. Teoksessa: Blomberg, Sanna & Karjalainen, Jouko & Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Saikkonen, Paula & Saikka, Peppi: Sosiaalityö, palvelut ja etuudet muutoksessa. Raportti 4. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. 74-102.
- Saikka, Peppi 2018a: Hallinnan rajoilla. Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74. Väitöskirja. Helsingin yliopisto.
- Saikka, Peppi 2018b: Valtion ja kuntien vastuunjako pitkäaikaistyöttömien aktivoinnissa – Sisällönanalyysi hallitusohjelmista ja hallituksen esityksistä vuosina 1995-2015. Janus 26 (2) 2018, 104-122.
- Saikka Peppi & Rajavaara Marketta & Seppälä, Ullamaija 2017: Monialainen yhteistyö paikallisessa työllisyyden hallinnassa. Integroiva kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 7. Kela. Helsinki.
- Saikka Peppi & Rajavaara Marketta & Valaste, Maria & Seppälä, Ullamaija 2019: Monialaisen yhteispalvelun alueelliset erot Uudellamaalla. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Määttä, Anne & Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (toim.): Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin – Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Kela. Helsinki. 48-67.
- Sinervo, Timo, & Juujärvi, Soile & Niiranen, Vuokko & Laulainen, Sanna & Keskimäki, Ilmo 2019: Mitä palvelujen yhteensovittaminen tarkoittaa sosiaali- ja terveydenhuollon työssä? Talous & Yhteiskunta 47 (2), 36-41.
- Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.
- Sulkunen, Pekka & Törrönen, Jukka 1997: Semioottisen sosiologian näkökulmia. Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys. Gaudeamus. Helsinki.
- Suoninen, Eero 2000: 'Tanssilajit ja -tyylit' asiakkaan kohtaamisessa. Teoksessa Jokinen, Arja & Suoninen, Eero (toim.): Auttamistyö keskusteluna. Tutkimuksia sosiaali- ja terapiatyön arjesta. Vastapaino. Tampere. 67-104.
- Tarkiainen, Laura & Heino, Eveliina 2019: Palveluiden yhteensovittamisen mahdollisuudet ja esteet katutason yhteistyössä. Teoksessa Rajavaara, Marketta & Määttä, Anne & Kokko, Riitta-Liisa & Tarkiainen, Laura (toim.): Aktivointipolitiikkaa yhteisin palveluin – Näkökulmia työllistymistä edistävään monialaiseen yhteispalveluun. Kela. Helsinki. 122-134.
- TENK: Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi.

- Toikko, Timo 2014: Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa: Haverinen, Riitta & Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja (toim.) *Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus*. Vastapaino. Tampere. 161-175.
- Tuomi, Jouni & Sarajarvi, Anneli 2009: *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Tammi. Helsinki.
- Työttömyysturvalait 8.6.2012/288, 30.12.2014/1370, 29.12.2016/1451.
- Vaattovaara, Virpi 2015: *Elämänkulku ja toimijuus*. Lapin maaseudun nuorista aikuisiksi 1990-2011. *Acta electronica Universitatis Lapponiensis* 169. Rovaniemi.
- Valkama, Katja 2012: Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. *Acta Wasaensia* no 267. Vaasan yliopisto. Vaasa.
- Valtakari, Mikko & Ranta, Tommi & Laasonen, Valtteri & Manu, Samuli & Leskelä, Riikka-Leena & Rauhamaa, Heini & Uusikylä, Petri & Huttunen, Hannu-Pekka & Vauhkonen, Teemu 2018: *Yhteistyörakenteet pitkäaikaistyöttömien, pitkäaikaissairaiden ja maahanmuuttajien palveluissa*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisu 32. Helsinki.
- Valtakari, Mikko & Riipinen, Toni & Nyman, Juho & Eronen, Antti & Karinen, Risto 2016: *Työllistymissuunnitelmia koskeva selvitys*. TEM-raportteja 18. Työ- ja elinkeinoministeriö. Helsinki.
- Vanhalakka-Ruoho, Marjatta 2014: Toimijuus elämäntulussa – ohjaustyön perusta. *Aikuiskasvatus* 34 (3) 2014, 192–199.
- Veijola, Soile 1997: *Modaalisia suhteita pelissä ja keskustelussa*. Teoksessa Pekka Sulkunen & Jukka Törrönen (toim.) *Semioottisen sosiologian näkökulmia: Sosiaalisen todellisuuden rakentuminen ja ymmärrettävyys*. Gaudeamus. Helsinki. 129–152.
- Virkki, Tuija 2004: *Vihan voima. Toimijuus ja muutos vihakertomuksissa*. Atena. Jyväskylä.
- Virkola, Elisa 2014: *Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja: Muistisairaus yksinasuvan Naisen Arjessa*. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.
- Åkerblad, Leena 2014: *Epävarmuuden tuolla puolen. Muuttuvat työmarkkinat ja prekaari toimijuus*. Itä-Suomen yliopisto. Joensuu.
- Zechner, Minna 2019: *Sosiaalisesta diagnosoinnista palvelutarpeen arviointiin*. Teoksessa: Zechner, Minna (toim.) *Näkökulmia palvelutarpeen arviointiin*. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Raportteja ja selvityksiä 144. Seinäjoki. 42-52.

Liite 1: Tiedote tutkimuksesta

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

27.8.2019

Hei, olen sosiaalityön opiskelija Sari Ranua Lapin yliopistosta. Olen tekemässä Pro gradu -opinnäytetyötä, jonka tarkoituksena on saada tietoa sosiaalihuoltolain mukaisen *sosiaalisen kuntoutuksen käytännöistä ja monialaisesta yhteistyöstä työllistymistä edistävässä monialaisessa yhteispalvelussa Pudasjärvellä*. Opinnäytetyötä koskevan tutkimuksen tekemiseen on myönnetty tutkimusluvat Työ- ja elinkeinoministeriöltä, Pudasjärven kaupungilta ja Oulunkaaren kuntayhtymältä. Tutkimuksesta saatavaa tietoa voidaan hyödyntää työikäisten sosiaalityön käytäntöjen ja asiakkaiden palvelujen kehittämisessä. Asiakkaiden osallistuminen on keskeinen edellytys kehittää palveluita laadukkaasti.

Tutkimukseen pyydetään asiakkaita, joiden kanssa laaditaan monialainen työllistymissuunnitelma Te-toimistossa. **Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.** Tutkimusta varten kerätään aineisto asiakastapaamisen yhteydessä. Aineisto kerätään havainnointipäiväkirjan avulla, johon tutkimuksen tekijä kuvaa havaintoja palvelutilanteesta, asiakkaalle tarjottavista palveluista ja palveluiden tarpeista. Huomio on asiakkaan kohtaamisessa ja palvelusysteemissä. Havainnointipäiväkirjaa käytetään tutkimuksessa *ilman asiakkaiden tunnistetietoja*.

Aineiston käsittelyssä, kuten koko tutkimusprosessissa noudatetaan Lapin yliopiston käytäntöjä ja eettisiä periaatteita ja salassapidon velvoitteita. Tutkimuksesta kirjoitetaan raportti, josta *ei käy ilmi asiakkaan henkilöllisyyteen tai yksityisyyteen viittaavia tietoja*. Kerätty havainnointiaineisto tuhoetaan asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen. **Tällä lomakkeella pyydetään suostumukseenne** tutkimukseen osallistumiseen ja opiskelijan mukana olemiseen palvelutilanteessa ja tutkimusaineiston keräämiseen havainnointipäiväkirjan avulla. Mikäli annatte suostumuksenne tutkimukseen osallistumiseen, **ottakaa tämä lomake mukaan tapaamiseen.** Teillä on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen missä tahansa vaiheessa tutkimuksen toteutusta.

Mikäli ette halua, että teille varattua tapaamisaikaa hyödynnetään tutkimuksen tekemistä varten, **ilmoittakaa kieltäytymisestänne soittamalla tai laittamalla tekstiviesti TE-asiiantuntija Anna-Liisa Seppäselä, puh. 02950 56728.**

Mikäli Teillä on kysyttävää tutkimuksesta tai siihen osallistumisesta, voitte olla yhteydessä Anna-Liisa Seppäseen tai tutkimuksen tekijään Sari Ranuaan, puh. 040 5246507.

Päiväys: _____

Tutkimukseen osallistuvan allekirjoitus: _____

Suostumus vastaanotettu: _____

Tämä asiakirja jää asiakkaalle.